

Hochschule Bremen
City University of Applied Sciences



Can M. Aybek
Mehmet Kart

Sprachmittlung im Sozialwesen

Risiken und Good-Practice-Ansätze

Bremer Schriften zur Sozialen Arbeit

Band 5

ISBN 978-3-00-085746-1

Die **Bremer Schriften zur Sozialen Arbeit** werden durch die drei Studiengänge der Sozialen Arbeit an der Hochschule Bremen herausgegeben (B.A., B.A. Dual und M.A. Praxisforschung und Innovation in der Sozialen Arbeit). Hier werden Ergebnisse aus Forschungen und theoretischen Diskussionen vorgestellt, die ein breites thematisches Spektrum umfassen. Die Art der Beiträge ist so divers wie die Themen. Sie reichen von praxisorientierten Fachbeiträgen und empirische Studien über ausgewählte besonders gelungene Qualifikationsarbeiten bis hin zu Dokumentationen von Fachveranstaltungen.

Die Bremer Schriften zur Sozialen Arbeit richten sich an Fachkräfte aus Wissenschaft und Praxis Sozialer Arbeit, aber auch an Interessierte in Politik und Gesellschaft.

Die Schriftenreihe erscheint seit dem Frühling 2020 unregelmäßig online und ist kostenlos über die Staats- und Universitätsbibliothek Bremen zu beziehen: <https://www.suub.uni-bremen.de/>

Bisher erschienene Bände:

Band 1: Diversität im Kinderschutz gestalten. Texte zur 4. Sommerhochschule Kinderschutz 2019.
Herausgegeben von Sabine Wagenblass & Christian Spatscheck. Hochschule Bremen 2020

Band 2: Rechtspopulismus – eine Herausforderung für Demokratie und Soziale Arbeit?
Herausgegeben von Heinz Lynen von Berg. Hochschule Bremen 2021

Band 3: Reboot: social work. Inwieweit verändert sich die Funktionsbestimmung Sozialer Arbeit durch den Einsatz künstlicher Intelligenz?
Verfasst von Daniel Telkmann. Hochschule Bremen 2023

Band 4: Jugendbeteiligung in Bremen. Grundlagen, Formen und Lebensbereiche.
Herausgegeben von Annette Harth. Hochschule Bremen 2024



Prof. Dr. Can Aybek
Professor für Empirische Sozialforschung
an der Fakultät Gesellschaftswissenschaften der Hochschule Bremen.
can.aybek.harth@hs-bremen.de



Prof. Dr. Mehmet Kart
Professor für Sozialwissenschaften in der Sozialen Arbeit
an der OTH Regensburg
mehmet.kart@oth-regensburg.de

Zitierweise:

Aybek, Can M. / Kart, Mehmet 2025: Sprachmittlung im Sozialwesen: Risiken und Good-Practice-Ansätze. Bremer Schriften zur Sozialen Arbeit. Band 5. Hochschule Bremen.

Inhaltsverzeichnis

Abstract	6
1. Einleitung.....	7
2. Theoretische Rahmung	8
2.1 Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft.....	8
2.2 Sprache und Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit.....	10
2.3 Dolmetschen: Grundinformationen und begriffliche Klärungen	12
2.4 Das Gemeindedolmetschen	13
2.5 Das Ferndolmetschen	15
3. Methodik	16
3.1 Vorbereitende Aktivitäten für die Datenerhebung	16
3.2 Die Datenerhebungsphase	18
3.3 Die Phase der Datenauswertung	19
4. Ergebnisse.....	21
4.1 Die Organisation der Sprachmittlung in der Hansestadt Bremen.....	21
4.2 Sprachmittlung vor Ort	23
4.3 Digitale Ferndolmetschung	35
4.4 Zusammengefasste Ergebnisse der Studie	45
5. Handlungsempfehlungen für die Praxis der Sprachmittlung im Sozialwesen	46
5.1 Handlungsempfehlungen für Fachkräfte	46
5.2 Handlungsempfehlungen für Sprachmittler:innen.....	48
5.3 Handlungsempfehlungen für Institutionen, die Sprachmittler:innen vermitteln	49
Literaturverzeichnis	50

Abstract

Diese Studie beleuchtet die Rolle der (digitalen) Sprachmittlung im Sozialwesen mit besonderem Fokus auf die damit einhergehenden professionellen Herausforderungen in der Beratungspraxis. Sprachmittlung stellt in diesen Kontexten nicht nur ein funktionales Hilfsmittel dar, sondern eine essenzielle Ressource zur Sicherstellung der gesellschaftlichen Teilhabe von Zugewanderten.

Auf Basis eines explorativen Designs wurden problemzentrierte Leitfadeninterviews einerseits mit Fachkräften im Sozialwesen und andererseits mit Sprachmittler:innen in Bremen geführt und mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet. Dabei standen die organisationalen Rahmenbedingungen der Sprachmittlungspraxis sowie die Deutungsmuster und Rollenerwartungen der Interviewten im Mittelpunkt.

Die Studie differenziert zwischen vier Modellen der Vermittlung von Sprachmittler:innen im Sozialwesen im Bremer Raum, die sich in ihrer institutionellen Verankerung teils deutlich voneinander unterscheiden. Gemeinsam ist diesen Modellen jedoch, dass häufig nicht formal qualifizierte Sprachmittler:innen vermittelt werden und diese in Gesprächssettings eingesetzt werden, die sich durch asymmetrische Machtverhältnisse zwischen den Gesprächspartner:innen, besondere Vertraulichkeitsanforderungen und interkulturelle Dynamiken auszeichnen.

Zunächst werden in der Ergebnispräsentation Vor-Ort-Sprachmittlungseinsätze phasenspezifisch analysiert. Anschließend wird das Augenmerk auf digitale Kommunikationstechnologien in der Sprachmittlung gerichtet, die zunehmend an Bedeutung gewinnen.

Das Feld des digitalen Ferndolmetschens, so die Ergebnisse der vorliegenden Studie, stellt die Beteiligten allerdings auch vor neue Herausforderungen bzgl. der Organisation, Technik und Interaktion. So ermöglichen z. B. Videokonferenzplattformen eine schnelle und ortsunabhängige Sprachmittlung; sie gehen zugleich jedoch mit Einschränkungen bzw. Risiken einher – insbesondere im Hinblick auf die Beziehungsgestaltung zwischen Fachkräften und Klient:innen. Die vorliegenden empirischen Daten deuten auf weitere Ambivalenzen hin: Einerseits bieten digitale Formate Effizienz und Niedrigschwelligkeit, andererseits zeichnen sich in der Praxis öfters durch fehlende formalisierte Rahmenbedingungen oder durch mangelhafte technische Stabilität aus. Zudem wird die Qualität der Kommunikation durch unzureichende digitale Kompetenzen bei Beteiligten, ungeklärte Datenschutzfragen sowie fehlende Rückzugsräume beeinträchtigt.

In der Gesamtschau machen die im Rahmen der Studie vorgenommenen Analysen deutlich, dass gelingende Sprachmittlung sowohl in analogen als auch digitalen Settings kontextsensibel ausgestaltet werden muss, wobei die digitale Sprachmittlung insbesondere bei sehr dringlichen Anlässen oder bei rein sachlich-informativen Gesprächsinhalten durch ihre schnelle Verfügbarkeit bzw. Flexibilität gewisse Vorteile bietet. In sensibleren Kontexten, wie z. B. in psychologisch-therapeutischen Settings, oder bei Erstkontakten mit Klient:innen bleibt die physische Präsenz der Beteiligten häufig weiterhin unerlässlich.

Das Fazit unserer Studie lautet, dass die Sprachmittlung sowohl vor Ort als auch aus der Ferne nicht nur jeweils spezifische Rahmenbedingungen erfordert, sondern auch interaktionsbezogene Kompetenzen inklusive einer professionellen Reflexion über die einzunehmende Rolle und die Schaffung eines gegenseitigen Verständnisses über diese Rollen voraussetzt.

Weiterhin bedarf es für die professionelle Weiterentwicklung der Rahmenbedingungen und die Entwicklung der Kompetenzen bei den beteiligten Fachkräften und Sprachmittler:innen einer aktiven Unterstützung durch die involvierten Organisationen. Die beiden Autoren dieser Studie wenden sich daher am Ende dieses Berichts mit Handlungsempfehlungen an die entsprechenden Beteiligtengruppen und versuchen dadurch, einen Beitrag zur Weiterentwicklung der Sprachmittlungspraxis in Bremen zu leisten.

1. Einleitung

Der Bedarf an Sprachmittlung in der Sozialen Arbeit ist in den letzten Jahren stark gestiegen und wird aufgrund der anhaltenden Zuwanderung von Menschen, die der deutschen Sprache (noch) nicht mächtig sind, auch in Zukunft ihre Bedeutung beibehalten. Mittlerweile greift man in allen denkbaren Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit auf Sprachmittlung zurück, da eine erfolgreiche Unterstützung und Begleitung grundlegend von der Verständigung zwischen Professionellen und Hilfesuchenden abhängt (Ortner 2023). Im Zuge der digitalen Transformation und der Entwicklungen im Bereich der digitalisierten interpersonellen Kommunikation haben sich die Möglichkeiten für den Einsatz von Sprachmittler:innen verändert. Die technikgestützte Sprachmittlung aus der Ferne bietet neue Möglichkeiten. Besonders im Zuge der Covid-19-Pandemie und den damit verbundenen Kontaktbeschränkungen ist die Bedeutung dieser Kommunikationswege nochmals klarer geworden. Dies wurde durch die allgemeine Verfügbarkeit entsprechender Software begünstigt. Der Einsatz von Sprachmittler:innen über Telefon- oder Videokonferenz-Plattformen geht dennoch mit vielfältigen Herausforderungen und Chancen einher, die bisher im Kontext der Sozialen Arbeit wissenschaftlich kaum erforscht wurden. Vor allem in einer zunehmend diversen Gesellschaft, in der Sprachbarrieren oft ein Hindernis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeiter:innen und Klient:innen darstellen, erscheint es daher sinnvoll, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen.

Der hier vorliegende Bericht stellt die Ergebnisse des Forschungsprojektes DeSKoS „Digitaler Einsatz von Sprachmittler:innen im Kontext des Sozialwesens: Risiken und Good-Practice-Ansätze“ vor. Das Projekt untersuchte vor allem den digitalen Einsatz von Sprachmittler:innen im Sozialwesen und befasste sich mit den damit einhergehenden Risiken bzw. den existierenden Good-Practice-Ansätzen. Ziel der Untersuchung war es, mit Hilfe von qualitativen Interviews Sprachmittlungssituation im Sozialwesen sowie die Herausforderungen zu erforschen, mit denen Fachkräfte, Sprachmittler:innen und Klient:innen in diesem Bereich konfrontiert sind. Der Fokus der Forschung liegt auf Beratungssituationen, in denen Sprachmittler:innen in sozialarbeiterischen Kontexten, entweder digital oder vor Ort, eingesetzt werden. In diesem Zusammenhang werden verschiedene Rollen diskutiert, die den Beteiligten zugesprochen werden (Goffman 2005). Der Bericht behandelt dementsprechend folgende Fragen für Vor-Ort- und digitale Settings:

- Welche Rahmenbedingungen zeichnen die Zusammenarbeit zwischen Sprachmittler:innen und Fachkräften im Sozialwesen aus?

- Welche Besonderheiten zeichnen die triadischen Gespräche zwischen Fachkraft, Klient:in und Sprachmittler:in aus?
- Welche Vor- und Nachteile ergeben sich für die Fachkräfte im Sozialwesen durch den Einsatz von Sprachmittler:innen?
- Mit welchen Schwierigkeiten sehen sich die Sprachmittler:innen in solchen Einsätzen konfrontiert?

Auf Basis der Ergebnisse erfolgt eine Diskussion über die Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen Sprachmittlungseinsätzen vor Ort und über digitale Technologien aus der Ferne und ihre jeweiligen Potenziale zur Weiterentwicklung.

Eine erfolgreiche sprachliche Kommunikation gilt in der Sozialen Arbeit als eine wichtige Voraussetzung zur Erstellung von gültigen Anamnesen, Ermittlung von Bedarfen und der allgemeinen Beziehungsgestaltung. Sie stellt zugleich eine Voraussetzung für die Einhaltung von Qualitätsstandards in der Sozialen Arbeit dar. Die Einbindung von Sprachmittler:innen in unterschiedlichen Kontexten der Sozialen Arbeit wie z.B. in der Jugendhilfe, Berufsbildungsförderung, Gemeinwesenarbeit oder Altenhilfe gehört mittlerweile zum beruflichen Alltag (Dhawan 2019, Yakushova 2020). Mit einem erhöhten Bedarf an Dolmetschdienstleistungen in kommunalen Zusammenhängen, was im englischsprachigen Raum auch als *community interpreting* bzw. *public service interpreting* bezeichnet wird, verbreiteten sich auch in Deutschland landesweit sog. Sprachmittlerdienste, also Organisationen, die sich auf die Vermittlung von Sprachmittler:innen spezialisiert haben. In einer Mitteilung des Senats vom 8. Dezember 2015 an die Bremische Bürgerschaft wurde zum Beispiel der Bedarf an Sprachmittlung sowohl in der Flüchtlingsarbeit als auch in der Verwaltung wie folgt dargestellt:

„Zu einer gelebten Willkommenskultur für Flüchtlinge gehört nicht nur eine menschenwürdige Unterbringung, sondern auch derart gestaltete Dienststellen und Ämter, dass Neuankömmlinge dort gut beraten werden und sie ihre Angelegenheiten zügig regeln können. Aktuell kommt es durch den hohen und in diesem Umfang nicht erwarteten Zuzug von Flüchtlingen in den Bremer und Bremerhavener Dienststellen verstärkt zu Problemen, die insbesondere mit Sprachschwierigkeiten zu tun haben.“

[...]

Die Kommunikation im Verwaltungshandeln stellt generell für viele Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund,

selbst wenn sie schon längere Zeit in Bremen leben, eine besondere Herausforderung dar. Wer Deutsch als Zweit- oder als Fremdsprache spricht, hat häufig Schwierigkeiten, Sachverhalte zu formulieren oder Entscheidungen der Verwaltung zu verstehen. Viele Gespräche zwischen Beschäftigten der Verwaltung und Migrantinnen und Migranten verlaufen daher ineffizient und führen häufig zu Unzufriedenheit auf beiden Seiten. Somit sind Dolmetscherdienste sowohl für neu ankommende Flüchtlinge als auch für Flüchtlinge mit Bleiberecht und auch für die Bremer Bevölkerung mit Migrationshintergrund von zentraler Bedeutung für die Teilhabe und Integration.“¹

Das Verwaltungsverfahrensgesetz der Länder sieht vor, dass sämtliche Anträge in deutscher Sprache gestellt werden. Um möglichst barrierefreien Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen zu gewährleisten, wird die Kommunikation auch in anderen Sprachen als Deutsch ermöglicht. Es ist schließlich im Interesse des öffentlichen Dienstes, dass

2. Theoretische Rahmung

2.1 Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft

Als Folge transnationaler Mobilität entstand über die letzten Jahrhunderte hinweg in vielen europäischen Städten eine Diversifizierung der Gesellschaft (Caponio et al. 2019). Kulturelle Vielfalt und Mehrsprachigkeit gehören mittlerweile zur urbanen Lebenswirklichkeit in deutschen Städten (Skranidies 2020) und haben Auswirkungen auf alle Bereiche des menschlichen Lebens, einschließlich der Bildung, der Arbeitswelt und der öffentlichen Dienste (Blackledge/Creese 2017; Ette et al. 2021).

Als Folge transnationaler Mobilität entstand über die letzten Jahrhunderte hinweg in vielen europäischen Städten eine Diversifizierung der Gesellschaft (Caponio et al. 2019). Kulturelle Vielfalt und Mehrsprachigkeit gehören mittlerweile zur urbanen Lebenswirklichkeit in deutschen Städten (Skranidies 2020) und haben Auswirkungen auf alle Bereiche des menschlichen Lebens, einschließlich der Bildung, der Arbeitswelt und der öffentlichen Dienste (Blackledge/Creese 2017; Ette et al. 2021).

Das von Steven Vertovec (2007) als Superdiversität konzeptualisierte Phänomen der sprachlichen Vielfalt stellt kommunale Akteure und Fachkräfte im Sozialwesen vor

Dolmetscher:innen innerhalb rechtlicher Vorgaben (z.B. beim Asylverfahren, beim Gericht, Standesamt oder bei der Polizei) eingesetzt werden. Wenn es um die Kommunikation außerhalb rechtlicher Vorgaben (zum Beispiel in der Justizvollzugsanstalt, im öffentlichen Gesundheitsdienst, beim Amt für Soziale Dienste) geht, existieren kaum Regelungen. In diesem Fall übernehmen öfters mehrsprachige Mitarbeiter:innen die Kommunikation im eigenen Aufgabenfeld in einer anderen Sprache – meist in englischer Sprache.

Der Rückgriff auf Sprachmittler:innen ist im Sozialwesen sicherlich ein wesentliches Instrument. Diese Dienste werden in der Praxis durch unterschiedliche Gruppen erbracht, die von Familienmitgliedern und Ehrenamtlichen bis zu mehrsprachigen Angestellten in Einrichtungen des Sozialwesens zu staatlich geprüften und öffentlich vereidigten Übersetzer:innen und Dolmetscher:innen reichen.

erhebliche Herausforderungen, insbesondere in Bildungseinrichtungen sowie in diversen Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit, wo sie am deutlichsten sichtbar ist. Fachkräfte sind tagtäglich mit sprachlichen Barrieren konfrontiert, mit denen sie im Rahmen ihrer professionellen Tätigkeit umgehen müssen.

Zugleich hat der Erwerb von Kenntnissen der Mehrheitsprache für den individuellen Integrationsprozess von Zugewanderten im Aufnahmeland eine Schlüsselfunktion, nicht nur im Kontext der Gestaltung alltäglicher sozialer Beziehungen und der Entwicklung einer Zugehörigkeit, sondern auch für eine erfolgreiche Teilhabe am Bildungs- und Erwerbssystem (Esser 2001; Haug 2008). Die Amtssprache(n) des Aufnahmelandes in all ihrer Komplexität zu beherrschen, so dass z. B. behördlichen Angelegenheiten selbstständig erledigt werden, erfordert oft jahrelange Bemühungen. Die Anfangsvoraussetzungen für diesen Spracherwerb variieren bei Zugewanderten natürlich. Für die allgemeine Gruppe der Geflüchteten belegen Studien, dass nur wenige bei ihrer Ankunft in Deutschland über gute oder sehr gute deutsche Sprachkenntnisse verfügen (Brücker/Rother/Schupp 2016). Hinzu kommt, dass viele von ihnen nicht mit der lateinischen Schrift vertraut sind.

Laut den Schätzungen, die im Rahmen einer Studie des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge gemacht worden sind, beträgt der Anteil derer, unter den Geflüchteten, die vom Jahr 2013 bis 2016 nach Deutschland gekommen und lateinisch alphabetisiert worden sind etwa 34 %, derjenigen, die in einem nicht-lateinischen Schriftsystem alphabetisiert wurden 51 % und derjenigen, die in keinem Schriftsystem alphabetisiert wurden rund 15 % (Scheible 2018). Fehlende (schriftsprachliche) Sprachkenntnisse betreffen dabei nicht nur Neuzuwanderer:innen, sondern – in jeder Migrant:innen-Community – auch Personen, die schon länger da sind, aber die Amtssprache nicht oder

nicht ausreichend beherrschen und teilweise auch in Zukunft nicht erlernen werden können. Obwohl die Sprachkenntnisse mit zunehmender Aufenthaltszeit sich erheblich verbessern, verfügen, nach eigener Aussage, etwa 37 % der Migrant:innen nach über elf Jahren in Deutschland über lediglich mittlere bis geringe Deutschkenntnisse (Liebau/Romiti 2014).

Menschen mit unzureichenden Sprachkenntnissen laufen potenziell Gefahr, von vielen sozialen und gesundheitlichen Angeboten und Dienstleistungen ausgeschlossen zu werden (Knipper/Bilgin 2009). Sie werden in unterschiedlichen Kontexten der Sozialen Arbeit und der öffentlichen Verwaltung selbst für Muttersprachler:innen schwer verständlichen Sachverhalten konfrontiert, die ihnen konzeptuell aus ihren Herkunftsgesellschaften nicht geläufig sind. Gerade am Anfang ihres Aufenthalts benötigen sie teilweise (sprachliche) Unterstützung bei Behördengängen, Arztbesuchen oder bei Elterngesprächen im Kindergarten oder in der Schule.

Gerade vor dem Hintergrund einer größeren sprachlichen Diversität hat die Sprachmittlung in Einwanderungsgesellschaften deshalb eine grundlegende Funktion in Bezug auf die gleichberechtigte Teilhabe der Neuzugewanderten bzw. Menschen mit unzureichenden deutschen Sprachkenntnissen an der Gesellschaft. Ein wichtiger Teil der zugewanderten Bevölkerung ist, wie bereits angedeutet, temporär oder dauerhaft, auf Dolmetschdienstleistungen angewiesen. In den migrantischen Communities kommt es daher sehr oft vor, dass Kinder, Verwandte oder Freunde als sogenannte Laiendolmetscher:innen die Sprachmittlung bei Angelegenheiten wie beispielsweise im Gesundheits- oder Bildungswesen übernehmen (Angelelli 2010). Sie verfügen zwar, mehr oder minder, über Sprachkompetenzen, haben allerdings keine entsprechende professionelle Qualifizierung. Teilweise begleiten sogar minderjährige Kinder ihre Eltern bzw. Verwandten, die über keine ausreichenden Sprachkenntnisse verfügen, zu Arztterminen, Gesprächen in der Schule oder bei Behörden. Auch wenn ihr Einsatz in der Praxis als sehr hilfreich angesehen

werden kann, können sich aus dem Laiendolmetschen unter Umständen für Beteiligte negative Konsequenzen ergeben (Eicke 2010). Zahlreiche nationale und internationale Studien weisen beispielsweise auf die vielfältigen Nachteile für Kinder hin, die ihre Eltern als Laiendolmetscher:innen unterstützen (Marics 2008: 97; Ahamer 2012; Martínez-Gómez 2015, Plafky 2018). Die betroffenen Kinder und Jugendliche können auf diese Weise schon sehr früh mit Erwachsenenthemen oder Konflikten in der Erwachsenenwelt konfrontiert werden. Pöllabauer (2000: 196) unterstreicht, dass die Eltern-Kind-Beziehung öfter darunter leidet und es zu einer Parentifizierung der Kinder kommt.

Besonders in Bezug auf Geflüchtete, die neu in das Aufnahmeland kommen, zeigen sich die spezifischen Herausforderungen der Sprachmittlung noch deutlicher. Mit der erhöhten sprachlichen Diversität in der Gesellschaft und besonders im Zusammenhang mit dem erhöhten Flüchtlingsaufkommen seit dem Jahr 2014 gewann die Sprachmittlung im Sozialwesen immer mehr an Bedeutung. Allerdings ist eine unkomplizierte und schnelle Integration dieser Menschen im gesellschaftspolitischen Interesse. Unmittelbar nach ihrer Ankunft werden sie daher im Rahmen von unterschiedlichen Maßnahmen begleitet. Insbesondere unbegleitete minderjährige Geflüchtete müssen in den ersten Monaten intensiv betreut und beraten werden. Außer der professionellen Unterstützung durch die Fachkräfte aus sozialen Einrichtungen haben sie kaum aufnahmelandsspezifische soziale Ressourcen, die ihnen die Anpassung in die neue Gesellschaft erleichtern (Thomas/Sauer/Zalewski 2018). Besonders wenn es um intensive Gespräche wie z. B. bei Aufnahmegesprächen in Einrichtungen, bei der Erstellung von Anamnesen oder Aufenthaltsrechtlichen oder psychosozialen Betreuung und Beratung geht, muss eine erfolgreiche Kommunikation gewährleistet sein.

Auch im Asylverfahren sind Geflüchtete in der Regel auf professionelle Beratung angewiesen. Die Herausforderungen, die dabei bewältigt werden müssen, resultieren teilweise aus Mängeln sowohl auf fachlicher als auch sprachlicher Ebene. Einerseits fehlen oft ausreichende Deutschkenntnisse, andererseits mangelt es häufig an Verständnis für das Rechtssystem und die Gesetzgebung im Asylverfahren. Diese Hürden behindern typischerweise die aktive Teilnahme und Integration von Asylantragsteller:innen in das Verfahren. Um sicherzustellen und zu fördern, dass sie erfolgreich am Asylverfahren teilnehmen, müssen sie umfassend über Verfahren, Abläufe sowie ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt werden. Der Zugang zu ausreichenden Informationen kann Wissenslücken ausgleichen, zu einer beschleunigten Abwicklung der Asylverfahren beitragen und dazu führen, dass der Schutzbedarf der Antragstel-

¹ Vgl. URL: https://www.bremische-buergerschaft.de/drs_abo/2015-12-08_Drs-19-210_a65f0.pdf (letzter Zugriff am 03.12.2025)

ler:innen frühzeitig erkannt wird, wodurch weitere Unterstützung in Anspruch genommen werden kann. Die dringendste Aufgabe besteht darin, Sprachbarrieren abzubauen, da Sprache eine zentrale Rolle bei der Förderung von Wissen und der Sicherung der Teilhabe an Verfahren

2.2 Sprache und Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit

Im Zusammenleben einer sprachlich und kulturell diversen Gesellschaft nimmt die Kommunikation eine zentrale Rolle ein und wird als wesentliche Voraussetzung für erfolgreiche Integrationsprozesse in allen Lebenslagen und -bereichen angesehen (Günther 2011: 8). Sprache dient zudem aus der Perspektive der Soziolinguistik nicht nur der Übermittlung von Informationen und dem Zugang zu Bildung, Arbeitsmarkt und sozialen Netzwerken, sondern gilt als Instrument zur Übertragung von gesellschaftlichen Werten und Normen, da die normativen Grundlagen einer Gesellschaft in ihr verankert sind. Hymes (1974) spricht hier von „kommunikativer Kompetenz“ und argumentiert, dass Sprache in jeder Gesellschaft nicht nur Inhalte überträgt, sondern auch spezifische soziale Funktionen erfüllt. Sprechakte (wie Versprechen, Befehle, Bitten) sind kulturell geprägt und dienen der Umsetzung von Normen und Werten in sozialen Interaktionen.

Im kommunikativen Handeln wird, laut Habermas (1981), das Ziel verfolgt, ein Verständnis zwischen den beteiligten Personen zu erreichen, um ihre Handlungen aufeinander abzustimmen. Es geht hierbei um eine „wechselseitige, intentionale Verständigung und Beeinflussung über Sinn mit Hilfe symbolischer Zeichen wie Sprache oder nonverbale[r] Signale“ (Wolfgang 2012: 23, kursiv im Original). Als Konsequenz stellt sich Kommunikation als ein dynamischer und vielschichtiger Prozess dar, der ständig stattfindet und durch zahlreiche Faktoren beeinflusst wird.

Erfolgreiche Kommunikation erfordert also weit mehr als lediglich die Fähigkeit, eine gemeinsame Sprache zu beherrschen. Vielmehr bedarf es auch der Kompetenz, nonverbale Signale, wie Mimik und Gestik, zu deuten und auf angemessene Weise einzusetzen. Diese nonverbalen Signale sind oft genauso bedeutsam wie die verbale Kommunikation und tragen wesentlich zum Verständnis zwischen den beteiligten Personen und dem Beziehungsaufbau zwischen ihnen bei. Sie können Aspekte des Gesagten ergänzen, betonen oder unter Umständen inhaltlich in ihr Gegenteil umkehren. Zudem können sie wichtige Informationen übermitteln, die verbal nicht ausgedrückt werden können, wie beispielsweise Emotionen oder Stimmungen. Diese Signale leisten einen wesentlichen Beitrag zur erfolgreichen Verständigung zwischen Personen. Der Erwerb von Sprachkenntnissen und daran anknüpfender

spielt. In diesem Zusammenhang wird das schnelle Hinzuziehen von Sprachmittler:innen für einen beschleunigten Bearbeitungsprozess auch im Zusammenhang mit dem Beschwerdemanagement empfohlen (Janssen/Ohletz 2018).

nonverbaler Kommunikationsformen ist in Sozialisationsprozesse eingebettet, die durch Interaktionen in der Familie, mit den Gleichaltrigen und anderen sozialen Kontakten beeinflusst werden (Hurrelmann/Bauer 2015).

Aus kommunikationspsychologischer Perspektive haben Watzlawick et al. (1969) grundlegende Prinzipien definiert, die mit einer erfolgreichen oder misslingenden Kommunikation einhergehen. Diese Grundsätze beziehen sich auf die Art und Weise, wie Informationen zwischen dem Sender und dem Empfänger ausgetauscht werden, sowie auf die Struktur von Kommunikationssystemen. Die wesentlichen Prinzipien sind:

- *Man kann nicht nicht kommunizieren.* Kommunizieren ist dabei nicht, wie oben bereits ausgeführt, mit dem Sprechen gleichzusetzen. Watzlawick argumentiert, dass selbst das Schweigen oder das Vermeiden von Kommunikation eine Form der Kommunikation darstellt. Mit allem, was wir tun, deuten wir etwas an.
- *Jede Kommunikation hat einen Inhaltsaspekt, der durch den Beziehungsaspekt bestimmt wird.* Eine rein informative Kommunikation gibt es daher nicht. Hierdurch spielt die Deutungsfähigkeit der implizierten Kommunikationsinhalte, welche durch die Sozialisation angeeignet wird, eine wichtige Rolle.
- *Kommunikation erfolgt ‚digital‘ und ‚analog‘.* Der Inhaltsaspekt wird per Wort oder Schrift und der Beziehungsaspekt über nonverbale Signale wie Mimik oder Gestik ausgedrückt. Während ‚digitale Kommunikation‘, im Sinne Watzlawicks, den eigentlichen Inhalt der Botschaft umfasst, transportiert ‚analoge Kommunikation‘ Informationen über die Beziehung zwischen Sender und Empfänger.
- *Kommunikation ist immer Reiz und Reaktion bzw. Ursache und Wirkung zugleich.* Kommunikation ist somit ein zirkulärer Prozess, bei dem sich Sender:in und Empfänger:in gegenseitig beeinflussen.

→ *Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär.* Symmetrische Kommunikation basiert auf einem gleichberechtigten Austausch zwischen den Beteiligten, während komplementäre Kommunikation auf Unterschiedlichkeit bzw. hierarchischen Positionierungen beruht.

Diese von Watzlawick et al. (1969) formulierten Grundsätze sind von zentraler Bedeutung für das Verständnis von Kommunikationssituationen. Die Betonung der Beziehung und des Kontextes als wichtige Faktoren, welche auf die Kommunikation Einfluss nehmen, verdeutlicht, dass eine Perspektive, die von einer reinen Übermittlung von Information ausgeht, auch bei gedolmetschten Gesprächen, unrealistisch ist. Vielmehr gilt es, die zwischenmenschlichen Aspekte und den Kontext zu berücksichtigen.

In der Sozialen Arbeit stellen kommunikative Fähigkeiten eine Kernkompetenz dar, die in allen Handlungsfeldern, aber insbesondere im Rahmen der Beziehungsarbeit mit den Klient:innen von jeder Fachkraft beherrscht werden müssen (Gahleitner, 2017: 10). Gelungene Interaktion als wichtigen Professionsbestandteil ist laut Gahleitner (2017: 15) „nicht nur eine wichtige Perspektiveneinnahme für jenen Teil der Sozialen Arbeit, der in psychosozialen, klinisch geprägten Handlungsfeldern mit einer multiproblembelasteten Klientel stattfindet, sondern auch für unser alltägliches (Er-)Leben insgesamt“. Der professionelle Arbeitskontext setzt eine stabile Beziehung zwischen den Fachkräften und den Klient:innen voraus, um diese darin zu befähigen, ihre Ressourcen und Potenziale zu identifizieren und zu entfalten. Deshalb gilt die Beziehungsgestaltung als Daueraufgabe der Sozialen Arbeit.

Die sozialarbeiterische Interaktion wird dabei methodisch gestaltet, um erfolgreiche Kommunikation zu ermöglichen. Sozialarbeiter:innen verwenden verschiedene Techniken, um ihre Gespräche zu strukturieren und setzen bei Bedarf Moderations- und Mediationstechniken ein (Kleve 2017: 35). Die Entwicklung der Methodenlehre in der Sozialen Arbeit wurde von verschiedenen psychologischen und kommunikationstheoretischen Schulen beeinflusst, insbesondere von der klientenzentrierten Gesprächstherapie nach Carl Rogers. Rogers (2012) liefert in seinem personenzentrierten Ansatz die Basiselemente für zwischenmenschliche Kommunikation. Diese Elemente sind Kongruenz, Wertschätzung und Empathie:

Bei der **Kongruenz** geht es um authentisches Auftreten in der Interaktion, unabhängig vom Kontext. Die/der Professionelle ist in der Beziehung stets aufmerksam und beobachtet, was die kommunizierten Inhalte bei der/dem Ratsuchenden auslösen. Wichtig ist, dass eine echte Beziehung zu den Klient:innen hergestellt wird. Ziel ist es, dass diese aus dem Gespräch gestärkt herausgehen. Die Basis

dafür ist, dass beide Gesprächspartner:innen ihre Beziehung auf einer Grundlage gestalten, die auf einem gegenseitigen persönlichen Vertrauen basiert.

Eine daran gekoppelte, weitere Grundhaltung nach Rogers betrifft die **Wertschätzung** des Gegenübers bzw. eine bedingungslose positive Zuwendung in der Interaktion. Voraussetzung dafür ist, dass man die Person gegenüber als eigenständige Persönlichkeit respektiert. Auch wenn die Ansichten des/der Ratsuchenden nicht den eigenen Wertmaßstäben entsprechen, sollte man ihr gegenüber wertschätzend bleiben.

Unter **Empathie** wird in diesem Zusammenhang aktives Zuhören und einfühlsames Verstehen gemeint. Von einer Fachkraft wird erwartet, dass sie in die Sichtweisen der Person gegenüber hinein fühlt. Auf diesem Weg soll die Klient:in sich stärker öffnen und der Fachkraft soll ermöglicht werden, auf die jeweiligen Lebensumstände der Person besser einzugehen.

Diese ursprünglich von Rogers (2012) entwickelten Konzepte bilden die Grundlage für eine gelingende Kommunikation und eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Fachkräften und den Klient:innen. Doch die Praxis der Beziehungsarbeit in der Sozialen Arbeit geht über die Anwendung dieser grundlegenden Prinzipien hinaus und erfordert auch eine bewusste Auseinandersetzung mit der Rolle der jeweiligen Fachkraft und den Herausforderungen, die in der realen Interaktion auftreten können. Eine empathische, wertschätzende Haltung muss in einem professionellen Kontext oft mit anderen praktischen Aspekten kombiniert werden, die die Wirksamkeit der Kommunikation und die Unterstützung der Klient:innen sicherstellen sollen.

In der Beziehungsarbeit ist es wichtig, dass eine sichere und vertrauensvolle Atmosphäre geschaffen wird, in der die Ratsuchenden sich öffnen und ihre Bedürfnisse und Probleme offenlegen können. Wird eine derartige Gesprächssituation geschaffen, so wirkt das auf die Klient:in potenziell angstreduzierend und emotional befreiend und fördert ihre Selbstwahrnehmung. Damit wird die Klient:in in die Lage versetzt, ihre Probleme konstruktiv in Angriff zu nehmen. Dies erfordert ein hohes Maß an Empathie, Verständnis und Sensibilität seitens des Sozialarbeiter:innen, um die Bedürfnisse und Perspektiven der Klient:innen zu verstehen.

Beziehungsarbeit beinhaltet auch die Fähigkeit, auf die Bedürfnisse und Anliegen der Klient:innen einzugehen. Es geht darum, sie bei der Lösung ihrer Probleme zu unterstützen, indem sie ermutigt werden, ihre eigenen Ressourcen und Stärken zu identifizieren und zu nutzen.

Die Arbeit mit den Adressat:innen der Sozialen Arbeit ist oft eine langfristige Angelegenheit, d. h. sie erfordert Zeit, Geduld und Beharrlichkeit. Eine erfolgreiche Beziehung zwischen Professionellen und Klient:innen kann zu positiven Veränderungen in vielen Bereichen des Lebens des Klient:innen führen, wie z. B. in der Bildung, Beschäftigung und persönlichen Entwicklung. Insgesamt ist die Beziehungsarbeit ein zentraler Bestandteil der Sozialen Arbeit, der dazu beitragen kann, das Leben von Klient:innen zu verbessern und sie in die Lage zu versetzen, ihr volles Potenzial auszuschöpfen.

Die bisherigen Ausführungen haben die Entwicklung der sprachlichen Vielfalt in der Gesellschaft und ihre Folgen

2.3 Dolmetschen: Grundinformationen und begriffliche Klärungen

Das Prinzip des Dolmetschens, verstanden als das Herstellen von Verständlichkeit zwischen Kommunikationspartnern, die keine gemeinsame Sprache sprechen, hat tiefgreifende historische Wurzeln, die bis in die Antike zurückgehen, einer Epoche, in der die schriftliche Übersetzung noch nicht gebräuchlich war. Im Unterschied zur schriftlichen Übersetzung, die die Textualität in den Vordergrund rückt, betont das Dolmetschen insbesondere die zentrale Rolle des Menschen, der die Übersetzung vornimmt. In dieser Hinsicht lässt sich vermuten, dass das Dolmetschen als Praxis sogar älter ist als die schriftliche Übersetzung (Pöchhacker 2015a: 198).

Die Besonderheit des Dolmetschens liegt in seiner vergänglichen Natur. Sobald die gedolmetschte Information artikuliert ist, kann sie nicht mehr verändert werden. Sie ist zugleich vergänglich, da sie in der Regel nicht in schriftlicher Form festgehalten wird. Diese Charakteristika unterstreichen die spontane und unmittelbare Qualität des Dolmetschens und positionieren die Dolmetscher:in nicht nur als einfaches Übersetzungsmedium, sondern als aktive und unverzichtbare Teilnehmer:in im Kommunikationsprozess.

Um die Vorgänge des Übersetzens und Dolmetschens zu erfassen werden in den Translationswissenschaften Fachtermini wie ‚Ausgangssprache‘, ‚Ausgangstext‘, ‚Zielsprache‘ und ‚Zieltext‘ (bzw. ‚Translat‘) verwendet, (Cebulla 2015: 37ff.). Hier dient der Begriff ‚Translation‘ als umfassender Fachbegriff, der sowohl die schriftliche als auch die mündliche Übertragung von Texten beinhaltet. In diesem Kontext wird der Ausdruck ‚Translator‘ für diejenigen verwendet, die die Übertragungsarbeit leisten, während das Endprodukt als ‚Translat‘ bezeichnet wird (vgl. Snell-Hornby 1998).

für sozialarbeiterische Praxis skizziert. Darauf aufbauend wurden kommunikationstheoretische Überlegungen angestellt, die die grundlegenden Prinzipien einer effektiven und vertrauensvollen Kommunikation in der Sozialen Arbeit betreffen. Die zentrale Rolle kommunikativer Fähigkeiten in der Praxis der Sozialen Arbeit wurde hervorgehoben. Nun soll das Augenmerk auf einen Modus in dieser Kommunikation gerichtet werden, der in Rahmen dieses Berichts von besonderem Interesse ist: das Dolmetschen. Das Dolmetschen spielt eine zentrale Rolle, um, unter Umständen einer fehlenden gemeinsamen Sprache, die Interaktion zwischen Fachkräften und Klient:innen zu ermöglichen und somit eine gleichberechtigte Teilhabe zu gewährleisten.

Das Dolmetschen stellt eine vielschichtige sprachliche Dienstleistung dar, die in unterschiedlichen Formen und Kontexten zum Einsatz kommt. Die Translationswissenschaften haben bereits unterschiedliche Taxonomien entwickelt, um diese Vielfalt zu erfassen (vgl. Obermayer 2008; Pöchhacker 2015a: 199f.; Dam 2010: 75). In diesem Bericht wollen wir uns auf eine vereinfachte Betrachtung von drei zentralen analytischen Dimensionen beschränken, da es uns dadurch einfacher erscheint, die im Weiteren präsentierten Kontexte und Praktiken nachzuvollziehen:

1. Der Dolmetschmodus: Das Dolmetschen findet grundsätzlich entlang zweier Modi statt: simultan und konsekutiv (Pöchhacker 2015b: 268). Das simultane Dolmetschen sieht eine zeitgleiche Übertragung des gesprochenen Inhalts vor und kommt insbesondere in multilateralen Gesprächskonstellationen wie internationalen Konferenzen zum Einsatz. Beim konsekutiven Dolmetschen erfolgt die Übertragung hingegen zeitversetzt. Die Dolmetscher:in hat hierbei die Möglichkeit, die Übersetzung nach einer kurzen Verzögerung vorzunehmen. Diese Form wird vornehmlich in bilateralen Gesprächssituationen, wie Verhandlungen, Interviews oder kleineren Versammlungen eingesetzt.

2. Das Dolmetschsetting: Der Anwendungskontext beeinflusst maßgeblich die Anforderungen an den Dolmetscher (Grbić 2015: 370). Man unterscheidet in der Fachliteratur vor allem zwischen Konferenzdolmetschen, Verhandlungsdolmetschen und Gemeindedolmetschen. Während im Kontext des Konferenzdolmetschens häufig technische Hilfsmittel wie schallgedämmte Kabinen oder Mikrofone erforderlich sind, kann das Verhandlungsdolmetschen in politischen oder geschäftlichen Umgebungen sowohl simultan als auch konsekutiv durchgeführt werden. Das Gemeindedolmetschen, welches in dieser Studie im

Zentrum stehen und im Weiteren ausführlicher beschrieben werden soll, erstreckt sich über eine Vielzahl an Einrichtungen, von Behörden und Krankenhäusern bis hin zu Schulen, und beinhaltet neben sprachlichen auch kulturelle und soziale Aspekte.

3. Der Dolmetscher:innentypus: Der Typus der Dolmetscher:innen kann ebenfalls entlang verschiedener Kriterien klassifiziert werden. Zum einen existieren professionelle Dolmetscher:innen, die eine akademische Ausbildung in Dolmetschwissenschaften oder verwandten Disziplinen absolviert haben und/oder durch eine staatliche Prüfung als anerkannte/r Dolmetscher:in zertifiziert wurden. Zum anderen gibt es Laiendolmetscher:innen, die ohne formelle Ausbildung in spezifischen sozialen Kontexten dolmetschen und in der Fachliteratur auch ‚natural interpreter‘ genannt werden (Antonini 2011; Harris & Sherwood 1978). Diese lassen sich weiter in zwei Untergruppen gliedern: Personen aus dem näheren sozialen Umfeld der zu dolmetschenden Person, darunter auch Familienmitglieder bzw. Kinder (Ahamer 2012), und die Gruppe der Quereinsteiger:innen, die häufig Muttersprachler:innen einer Minderheitensprache sind.

Im allgemeinen Sprachgebrauch kommt es öfters vor, dass die Berufsbezeichnungen ‚Dolmetscher:in‘ und ‚Übersetzer:in‘ durch das allumfassende Wort ‚Sprachmittler:in‘ zusammengeführt werden. Im deutschsprachigen Kontext kann es auch sein, dass die Bezeichnung ‚Sprachmittler:in‘ dann verwendet wird, wenn die dolmetschende Personen keine formale Ausbildung oder Zertifizierung als Dolmetscher:in vorweisen (vgl. Knapp & Knapp-Potthoff 1985: 450ff.; Dhawan 2019: 8). Aufgrund der verbreiteten

2.4 Das Gemeindedolmetschen

Das Gemeindedolmetschen (engl. *community interpreting*) bezieht sich auf das Dolmetschen in Kontexten, in denen Vertreter:innen von Institutionen, die einen gesellschaftlichen Auftrag wahrnehmen, und Personen oder Gruppen, die potenzielle Klient:innen dieser Institutionen darstellen, keine gemeinsame Sprache sprechen bzw. die Klient:innen die Amtssprache(n) nicht in ausreichendem Maße beherrschen (Pöchhacker 1999: 126f.). Durch diese Form des Dolmetschens soll die Verständigung zwischen Sprecher:innen der Mehrheitssprache und verschiedenen Untergruppen, darunter sprachlichen Minderheiten, indigenen Gemeinschaften oder Gehörlosen², ermöglicht werden (Hertog 2010: 49). Das Gemeindedolmetschen erfüllt daher grundlegende Bedürfnisse, insbesondere im Zusam-

Verwendung des Begriffs in dieser Bedeutungsvariante und des Umstands, dass bei dem Großteil der Sprachmittler:innen, die im Rahmen dieser Studie interviewt worden sind, es sich um eben diese Quereinsteiger:innen handelt, soll im vorliegenden Bericht der Begriff ‚Sprachmittler:in‘ immer gleichbedeutend mit dem Begriff ‚nicht-professionelle Dolmetscher:in‘ benutzt werden. Wenn hingegen die dolmetschende Person über eine formale Ausbildung oder Zertifizierung verfügt, soll ausdrücklich von ‚professionellen Dolmetscher:innen‘ die Rede sein.

Die eben beschriebene fehlende Präzision im öffentlichen Sprachgebrauch kann nach Cebulla (2015: 46f.), übrigens teilweise auch darauf zurückgeführt werden, dass „die Bezeichnungen Dolmetscher, Übersetzer, Sprachmittler, Translator und zusammengesetzte Begriffe (z.B. Gebärdensprachdolmetscher, Konferenzdolmetscher, Fachübersetzer) [...] gesetzlich nicht geschützt [sind]. [...] Grundsätzlich kann Jedermann [sic!] in Deutschland seine Dienste als Dolmetscher oder Übersetzer frei auf dem Markt anbieten.“ Einschränkungen gibt es lediglich bzgl. der Verwendung der akademischen Grade „Diplom-Dolmetscher:in“ und „Diplom-Übersetzer:in“ durch den Artikel 132a des Strafgesetzbuchs und der Bezeichnungen „öffentlich bestellter und allgemein beeidigter Dolmetscher:in (Übersetzer:in)“ durch die Dolmetschergesetze auf Ebene einzelner Bundesländer.

Im Anschluss an diese allgemeinen konzeptionellen Einordnungen gilt es nun, sich mit dem Gemeindedolmetschen, als die Variante des Dolmetschens stärker auseinanderzusetzen, die in den folgenden Analysen im Mittelpunkt stehen wird.

menhang mit der Inanspruchnahme von sozialen oder gesundheitlichen Dienstleistungen. Hale (2007: 25ff.) betont, dass Gemeindedolmetscher:innen häufig alleine zum Einsatz kommen und in sensiblen Lebensbereichen wie Arztpraxen, Sozialämtern oder Beratungsbüros tätig sind, in denen strenge ethische Richtlinien, wie Vertraulichkeit und Neutralität, unerlässlich sind. Dolmetscher:innen in diesem Bereich sind als Vermittler:innen zwischen sprachlichen Minderheiten und Behörden sowie Sozialdiensten unverzichtbar und spielen als *gatekeeper* eine entscheidende Rolle (Hale 2015: 65f.; Pöllabauer 2021: 13f.).

Bancroft (2015: 218; 220) berichtet davon, dass das *community interpreting* als Tätigkeitsfeld seit Ende der 1960er

² Auf die Themenkomplexe Rechte von indigenen Bevölkerungsgruppen bzw. von Menschen mit eingeschränktem oder fehlendem Hörvermögen

soll in diesem Text, aufgrund der im Zentrum stehenden Fragestellung, nicht weiter eingegangen werden.

/ Anfang der 1970er Jahre in den ‚klassischen‘ Einwanderungsländern, wie z. B. Australien, Kanada oder die USA, existiert. Allerdings bestehe im angelsächsischen Sprachraum eine begriffliche Vielfalt, die von *public service interpreting* über *dialogue interpreting* bis hin zu *language mediation* reicht und teils länderspezifische Charakteristika widerspiegelt oder bestimmte Aspekte der Arbeit unterstreichen soll. Als Gegenstück zum „community interpreting“ hat sich in Deutschland der Begriff „Gemeindedolmetschen“ etabliert, während in Österreich öfters von „Kommunal Dolmetschen“ und in der Schweiz von „interkulturellem Dolmetschen“ die Rede ist (Iannone 2021: 223).

In Bezug auf Deutschland sollte allerdings nicht unerwähnt bleiben, dass bereits in den frühen Jahren der Arbeitsmigration nach dem zweiten Weltkrieg, also in den 1950er und -60er Jahren, eine Art von „community interpreting“ stattgefunden hat. Dies betrifft vor allem die sog. Ausländersozialarbeit und die auf betrieblicher Ebene eingesetzten Dolmetscher:innen, um die Kommunikation zwischen Behörden bzw. Betriebsleitung und den verschiedenen „Gastarbeiter“-Gruppen zu ermöglichen. Hunn (2005: 128, 153 [FN 190], 162, 224-226, 239 [FN 121]) weist bzgl. der Arbeitsmigration aus der Türkei darauf hin, dass dies dazu führte, dass diese Sprachmittler:innen durchaus ambivalente Rollen einnahmen und von ihren Landsleuten dafür kritisiert wurden, dass sie insb. in den Betrieben nicht als Vertreter:innen der türkischsprachigen Arbeitnehmer:innen, sondern augenscheinlich als Handlanger:innen der Arbeitgeberseite auftraten. Die detailreichen Schilderungen von Hunn (2005) führen beispielhaft vor Augen, dass das Dolmetschen, wie im Folgenden noch zu erörtern sein wird, immer auch eine machtpolitische Dimension haben kann.

Die sehr unterschiedlichen thematischen Zusammenhänge und strukturellen Bedingungen, unter denen Gemeindedolmetscher:innen agieren, machen es schwierig, zu einer allgemeingültigen Definition des Tätigkeitsfelds zu gelangen. Dennoch können bestimmte Merkmale hervorgehoben werden:

Hinsichtlich des *Modus* wird beim Gemeindedolmetschen größtenteils konsekutiv gedolmetscht, wobei nicht so sehr monologische Situationen, sondern eher bilaterale Gespräche im Frage-Antwort-Stil überwiegen. Gegenstand dieser Gespräche können, wie schon erwähnt, sehr unterschiedliche Themen sein, die teilweise auch komplexe soziale, rechtliche, gesundheitliche und wirtschaftliche Aspekte bzgl. individueller Lebenslagen oder familialer Konstellationen aufgreifen (Pöllabauer 2021: 13f.).

Das Gemeindedolmetschen unterscheidet sich von anderen Dolmetschformen insbesondere durch seine Zielset-

zung, den Zugang zu sozialen/medizinischen Dienstleistungen zu ermöglichen bzw. zu erleichtern. Die Dolmetschenden arbeiten dementsprechend in Settings, in denen vertrauliche Angelegenheiten des Lebens besprochen werden. Weiterhin zeichnet sich das Gemeindedolmetschen durch ein Machtungleichgewicht aus, das zwischen den interagierenden Fachkräften in Arztpraxen/Kliniken, Ämtern, freien Trägern der Sozialarbeit und anderen Beratungsinstitutionen auf der einen und den Klient:innen, die die Dienste dieser Institutionen in Anspruch nehmen wollen, auf der anderen Seite existiert. Die Fachkräfte verfügen zumeist über spezialisiertes Wissen und ggf. über gewisse (amtliche) Befugnisse, während die Klient:innen häufig an solchen Gesprächen emotional/gesundheitlich belastet, mit Orientierungsbedarf und als Bittsteller:innen teilhaben. Für die Dolmetschenden in solchen sensiblen Kontexten bedeutet dies immer wieder vor der Aufgabe zu stehen, möglichst neutral zu agieren (Bancroft 2015: 219). Der potenzielle Umfang dieser Verantwortung kann nur verstanden werden, wenn man sich vor Augen führt, dass die Dolmetschleistung, wie z. B. im Rahmen von Asylanhörungen, für das Leben der betroffenen Menschen von entscheidender Bedeutung sein kann (vgl. Garber 2000).

Hinsichtlich der Professionalisierung der zum Einsatz kommenden Dolmetscher:innen ist es daher nicht besonders überraschend, dass in der Fachliteratur immer wieder ethische Aspekte der Praxis des Gemeindedolmetschens kritisch aufgegriffen und auf die Notwendigkeit einer guten Ausbildung hingewiesen wird (vgl. Hale 2007). Mit Verweis auf den angelsächsischen Raum kritisiert Hertog (2010: 50), dass die Anzahl der gut qualifizierten Gemeindedolmetscher:innen vielerorts zu gering ist. Er führt gleichzeitig jedoch an, dass unter den beauftragenden Institutionen sich die Einsicht verstärkt hat, dass aus Gründen der Effizienz, des Risikomanagements, der Wahrung der Qualität und nicht zuletzt der Grundrechte der Betroffenen, eine adäquate Ausbildung der Schlüssel zur Weiterentwicklung des Berufsfelds ist.

Auch in Deutschland üben die entsprechenden berufsständischen Organisationen in unterschiedlichen Positionspapieren (vgl. Iannone 2021) Kritik sowohl an den strukturellen Bedingungen im Gemeindedolmetschen als auch den fehlenden Qualitätskontrollen bzgl. der erbrachten Dolmetschleistungen. In einem solchen Positionspapier (BDÜ 2015) berichtet der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer darüber, dass seit 2011 in vielen Städten und Landkreisen Dolmetscher:innenpools aufgebaut worden seien, über die – oft auf ehrenamtlicher Basis – Laien als Dolmetscher:innen rekrutiert werden (vgl. Kap. 5.1 zu den entsprechenden Strukturen in Bremen). Obwohl der BDÜ die Etablierung solcher Pools in diesem Papier grundsätzlich begrüßt, äußert er jedoch Bedenken hinsichtlich der Qualifikation der Laiendolmetscher:innen,

da diese oft nur kurz geschult und keine angemessene Prüfung ihrer Sprachkenntnisse oder Fachkompetenzen durchlaufen würden. Zudem kritisiert der BDÜ weiter, dass selbst dann, wenn gut ausgebildete professionelle Dolmetscher:innen verfügbar seien, häufig auf kostengünstigere oder kostenlose Lösungen zurückgegriffen werde. Dies führe letztendlich nicht nur dazu, dass die Arbeit der Professionellen abgewertet werde, sondern auch dazu, dass durch den Einsatz von nicht ausreichend qualifizierten Laiendolmetscher:innen es zu schwerwiegenden Fehlern kommt.

Festzuhalten bleibt an dieser Stelle, dass das Distinktionsmerkmal, welches das Gemeindedolmetschen von anderen Formen des Dolmetschens unterscheidet, nicht in den Techniken oder dem Modus des Dolmetschens, sondern eher in den institutionellen Rahmenbedingungen dieser

2.5 Das Ferndolmetschen

Das in dieser Studie umschriebene Forschungsinteresse legt es nahe, definitorische Klarheit auch in Bezug auf den Terminus ‚Ferndolmetschen‘ (engl. remote interpreting) herzustellen. Mit dem Begriff wird, laut Havelka (2018: 21), eine „räumliche Distanz der primären Gesprächsbeteiligten zur Dolmetscherin bzw. dem Dolmetscher beschrieben. Diese kann entweder auditiv oder per Videoverbindung überwunden werden.“ Im Kontext des Sozialwesens bezieht sich der Begriff insbesondere auf Dolmetschsituationen, in denen die Dolmetscher:in nicht mehr persönlich an einer Besprechung teilnimmt, sondern von einem anderen Ort aus, entweder mittels Telefon oder einer Videokonferenz-Software über ein Headset und/oder einen Bildschirm die Verdolmetschung vornimmt (Braun 2015: 346).

Frühe Formen des Telefondolmetschens wurden, wie Moser-Mercer (2011: 131) berichtet, bereits Anfang der 1970er Jahre in Australien eingeführt. Dies ermöglichte es, insbesondere bei Bedarf im dünn besiedelten *Outback*, eine Verständigung zwischen Anderssprachigen zu gewährleisten. Weitere Impulse für die Entwicklung der technologischen Infrastruktur, die notwendig waren, um Ferndolmetschleistungen zu verbessern und beispielsweise über Videokommunikation zu erbringen, ging von

Tätigkeit zu sehen ist. Das Gemeindedolmetschen findet oft in lebensweltnahen Settings statt und kann sensible Entscheidungen zum Gegenstand haben. Die Arbeitsbedingungen von Gemeindedolmetscher:innen unterscheiden sich dadurch, dass es zumeist um eine Verdolmetschung der bidirektionalen Kommunikation zwischen Vertreter:innen von Organisationen aus dem sozialen und gesundheitlichen Bereich und ihren Klient:innen geht. Gemeindedolmetscher:innen werden meistens als Einzelpersonen eingesetzt und dolmetschen Dialoge zu Lebensthemen der Klient:innen, die ein hohes Maß an Vertraulichkeit und Neutralität voraussetzen. Sie genießen, insbesondere wenn sie nicht formal qualifiziert sind, einen niedrigeren beruflichen Status als staatlich geprüfte und beeidigte Dolmetscher:innen und verdienen auch geringer. Insgesamt hängt dies u.a. auch mit der (bisher) geringeren Professionalisierung dieses Berufszweigs zusammen.

internationalen Organisationen, wie den Vereinten Nationen oder der EU, aus, um die Herausforderungen der sprachlichen Vielfalt in ihrem Alltagsbetrieb zu bewältigen (Mouzourakis 2006). Die technischen Möglichkeiten und die Übertragungsqualität von Ton und Bild haben sich im Laufe der Zeit erheblich verbessert. Der Einsatz von Videokonferenz-Software, wie z. B. Zoom, gehören mittlerweile in vielen Arbeitsbereichen zum Alltag. Das Ferndolmetschen unter Verwendung dieser Technologien hat in den letzten Jahren weiter an Bedeutung gewonnen, weil zeitgleich der Umfang globaler Mobilität und die Diversität von Migrationsbewegungen größer geworden ist, was die Notwendigkeit für Übersetzungs- und Dolmetschleistungen in vielen verschiedenen Sprachen nötig macht. Der Einsatz von Ferndolmetscher:innen bringt allerdings auch einzigartige Herausforderungen mit sich, auf die wir im Weiteren (s. Kap. 4.3) noch zurückkommen werden.

Bevor jedoch auf weitere inhaltliche Aspekte und die Ergebnisse der empirischen Analysen eingegangen wird, möchten wir die methodische Herangehensweise in der Studie erläutern.

3. Methodik

Der Fokus in dieser Studie richtet sich auf wahrgenommene Unterschiede zwischen Sprachmittlungseinsätzen, die vor Ort und aus der Ferne stattgefunden haben. Dabei geht es um Wahrnehmungen einerseits von Sprachmittler:innen selbst und andererseits den Mitarbeiter:innen im Sozialwesen, die im Regelfall die Sprachmittler:innen hinzugezogen haben. Folgende Fragen stehen dabei im Mittelpunkt:

- Welche Rahmenbedingungen zeichnen die Zusammenarbeit zwischen Sprachmittler:innen und Fachkräften im Sozialwesen aus?
- Welche Besonderheiten zeichnen die triadischen Gespräche zwischen Fachkraft, Klient:in und Sprachmittler:in aus?
- Welche Vor- und Nachteile ergeben sich für die Fachkräfte im Sozialwesen durch den Einsatz von Sprachmittler:innen?

- Mit welchen Schwierigkeiten sehen sich die Sprachmittler:innen in solchen Einsätzen konfrontiert?

Der folgende Abschnitt widmet sich der Darstellung und Erläuterung der methodischen Anlage dieser Studie. Zunächst wird ein erster Überblick über das Forschungsdesign gegeben. Dabei werden die wesentlichen Beweggründe beschrieben, warum für die Bearbeitung der Fragestellung ein qualitatives Forschungsdesign vorgezogen wurde. Danach wird auf die Erschließung des Forschungsfelds und die Vorbereitung auf die Datenerhebung eingegangen. Hierbei werden auch einige Herausforderungen und Einschränkungen diskutiert, mit denen die Forscher:innen bei der Durchführung der Studie konfrontiert gewesen sind. Diese Ausführungen sollen dazu dienen, den Leser:innen ein grundlegendes Verständnis darüber zu geben, wie der Forschungsprozess verlief und die Ergebnisse erarbeitet worden sind.

3.1 Vorbereitende Aktivitäten für die Datenerhebung

3.1.1 Entwicklung des Untersuchungsdesigns

Qualitative Forschungsmethoden haben sich als nützliches Werkzeug in den Sozialwissenschaften etabliert, um detaillierte Einblicke in menschliches Verhalten, soziale Strukturen und kulturelle Kontexte zu erlangen. Da das oben zusammengefasste Forschungsinteresse in der sozialarbeitswissenschaftlichen Forschung bisher kaum Aufmerksamkeit bekommen hat, kann der hier vorliegenden Studie ein qualitativ-explorativer Charakter zugeschrieben werden.

Grundlegend für eine qualitative Studie mit explorativer Ausrichtung ist eine flexible Herangehensweise, die sich, wie im vorliegenden Fall, einerseits durch eine Fokussierung auf einen Problembereich und andererseits durch ein offenes Format der Interviewführung auszeichnet. Ein besonderer Fokus wird dabei auf die Erfahrungen und Sichtweisen der interviewten Praktiker:innen gelegt. Diese Subjektorientierung soll den Forscher:innen letztendlich erlauben, ein nuanciertes Verständnis der sozialen Realität zu entwickeln (vgl. Mayring 2016: 19ff.). Ein zentraler Aspekt dabei ist die Berücksichtigung auch des institutionellen Kontexts, in den die Praktiken, über die Interviewten berichten, eingebettet sind und der die Erfahrungen und Perspektiven, die zur Sprache gebracht werden, formt und beeinflusst.

Während qualitative Studien in der Regel nicht das Ziel der Hypothesenüberprüfung verfolgen, sind sie in Bezug auf untersuchte Prozesse jedoch gut geeignet für die Deskription von Handlungsrahmen, Entdeckung von Handlungsmustern und letztendlich auch die Formulierung von Vorschlägen zur Veränderung von bestimmten Praktiken. Durch die Anwendung der Techniken der qualitativen Inhaltsanalyse (vgl. Mayring 2016) werden deshalb Ergebnisse präsentiert, die Einblicke in die besagten Sprachmittlungsprozesse bieten. Diese Beschreibungen sollen als Ausgangspunkt für die Formulierung von konkreten Empfehlungen zur Sicherung der Qualität in der sprachvermittelten Beratungsarbeit dienen (vgl. Kap. 5).

3.1.2 Erschließung des Forschungsfelds und Entwicklung des Leitfadens

Przyborski und Wohlrab-Sahr (2014: 39ff.) beschreiben die Felderschließung als grundlegenden Schritt in der qualitativen Methodik, die bereits vor der Phase der Datenerhebung begonnen wird und sowohl die Literaturrecherche als auch die sorgfältige Vorbereitung der empirischen Datenerhebung umfasst. Entsprechend den Besonderheiten des Untersuchungsfelds, der eingesetzten Erhebungsmethode bzw. der verfolgten Fragestellung kann dieser Prozess al-

lerdings unterschiedlichen lang ausfallen. Zu dieser Erschließungsarbeit gehört auch die frühzeitige Reflexion über Maßnahmen zum Datenschutz und die Klärung von forschungsethischen Fragen, insbesondere bei der Rekrutierung von Interviewpartner:innen über Institutionen.

In einem ersten Schritt wurden entsprechend zur Erschließung des Forschungsfelds Kontakte mit Praxispartner:innen aus dem regionalen Umfeld aufgebaut. Es handelte sich dabei um Vertreter:innen von Sprachmittlungsdiensten und kommunalen Vermittlungsstellen, die einen konkreten Einblick in die Organisation der Sprachmittlungsarbeit hatten. Im Zuge dieser Kontaktaufnahmen besuchte das Forscherteam verschiedene Einrichtungen vor Ort, um sich ein eigenes Bild von den institutionellen Gegebenheiten zu machen. Darüber hinaus wurden Kontakte zu Sachverständigen und Expert:innen aus dem Bereich der Translationswissenschaften aus dem In- und Ausland hergestellt, um weitere Perspektiven auf das Forschungsfeld auf überregionaler Ebene zu gewinnen.

Im Rahmen der Praxisforschung, zu der die hier vorgestellte explorative Studie zählt, spielen Kontakte und Kooperationen mit Praxispartner:innen aus mehreren Gründen eine entscheidende Rolle (vgl. Lofland et al. 2006: 41ff.): Mit Hilfe dieser Kontakte ist es möglich, Kenntnisse über die organisationale Struktur und die Abläufe im Handlungsfeld, hier das Feld „Sprachmittlung im Sozialwesen“, zu sammeln und dadurch das kontextuelle Wissen zu erweitern. Dadurch wird es auch möglich, die Forschungsperspektiven weiter zu spezifizieren und die Forschungsfragen und -methoden an die tatsächlichen Bedürfnisse und Herausforderungen der Praxis anzupassen.

Zudem sind die Praxispartner:innen vor Ort von zentraler Bedeutung, wenn es darum geht, potenzielle Interviewpartner:innen für das Projekt werben und dadurch und zu kontaktieren³. Sie nehmen dabei die Rolle von „gatekeepern“ ein, die unter Umständen bei potenziellen Interviewpartner:innen für das Projekt werben und dadurch ein Interesse und einen Vertrauensvorschuss zugunsten des Projekts bei diesen aufbauen. Natürlich ersetzt dies nicht die Schritte, die das Forschungsteam selbst bei der tatsächlichen Kontaktaufnahme mit Interviewpartner:innen unternehmen müssen, um eine vollumfängliche Aufklärung über das Forschungsvorhaben herbeizuführen.

Sobald das Forschungsinteresse umschrieben, die Fragestellung präzisiert und bei der Erschließung des Forschungsfelds grundlegende Fortschritte erzielt worden sind, ist das Forschungsteam dazu übergegangen, den In-

terviewleitfaden zu entwickeln. Dabei ist auch die Entscheidung getroffen worden, sich als Typus an der problemzentrierten Interviewmethode zu orientieren, wie sie ursprünglich von Witzel (2000) und später von Witzel und Reiter umschrieben worden ist (2012, 2022).

Die wesentliche Funktion des Leitfadens beim problemzentrierten Interview besteht darin, den Fokus auf das Problem gerichtet zu halten und eine Vergleichbarkeit der einzelnen Interviews zu gewährleisten (Witzel & Reiter 2012: 51f.). Der Leitfaden soll alle Aspekte der Forschungsfrage(n) ansprechen und diese als thematische Blöcke definieren, die jeweils durch Schlüsselwörter und Kategorien und gegebenenfalls mit vorformulierten Fragen weiter ausdifferenziert werden. Somit steht der Leitfaden unmittelbar im Zusammenhang mit der theoretischen Rahmung des Themas. Er stellt darüber hinaus ein Instrument dar, das das Interesse der Forscher:innen mit dem Feld verbindet. Sowohl die Themenblöcke als auch die Reihenfolge dieser Themen basieren auf Vorkenntnissen über das Thema. Im konkreten Interview kann es sein, dass der Verlauf des Interviews durch eine Priorisierung, die durch interviewte Person erfolgt, verändert wird. Der Interviewleitfaden soll dabei behilflich sein, das Gespräch ggf. auf bestimmte relevante Themen zurückzuführen bzw. es wieder in Gang zu setzen, wenn es zum Stocken kommt. Die narrative Struktur, die die Interviewten präsentieren, hat allerdings Vorrang. Die Interviewer:innen sollen sich darauf konzentrieren, im konkreten Interview Themen anzusprechen, die sich nahtlos an das bereits Erzählte anknüpfen lassen.

Ausgehend von diesen Grundgedanken erarbeitete das Forschungsteam Leitfäden, die im Rahmen der Interviews zum Einsatz kommen sollten. Bei der Entwicklung dieser stand die Idee im Vordergrund, anhand von problemzentrierten, leitfadengestützten qualitativen Interviews die subjektiven Eindrücke der beiden beteiligten Professionsgruppen, den Fachkräften aus dem Bereich des Sozialwesens und der Sprachmittler:innen, einzufangen. Es wurden daher zwei unterschiedliche Leitfäden entwickelt, die bzgl. ihrer Struktur und ihren Inhalten so aufgebaut waren, dass Vergleiche zwischen den Aussagen der beiden Interviewtengruppen gezogen werden können. Die Vergleichsdimensionen beziehen sich allerdings nicht nur auf Personengruppen. Eine weitere und wichtige Dimension des Vergleichs besteht darin, den Prozess der Sprachmittlungseinsätze vor Ort und aus der Ferne miteinander zu vergleichen.

Exemplarisch soll an dieser Stelle die Struktur des Leitfadens umschrieben werden, der bei den Fachkräften aus dem Sozialwesen zum Einsatz gekommen ist: Zu Beginn

³ An dieser Stelle gilt es, diesen Praxispartner:innen gegenüber, die wir aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht namentlich erwähnen möchten, nochmals unseren ausdrücklichen Dank zu äußern.

wurde der Dank für die Teilnahme ausgesprochen, das Projekt nochmals vorgestellt und um eine Einverständniserklärung zur Datenerfassung gebeten. Der erste inhaltliche Block konzentrierte sich auf die aktuelle Tätigkeit der interviewten Person und strebte an, grundlegende Informationen über Institution, Position und Aufgabenbereich zu erheben. Block II fokussierte auf die allgemeinen Erfahrungen der/des Interviewten in der Zusammenarbeit mit Sprachmittler:innen, inklusive der Häufigkeit und Kontexte dieser Interaktionen. Im dritten Themenblock wurde darum gebeten, den idealtypischen Einsatz von Sprachmittler:innen vor Ort, aufgeteilt in Phasen, zu umschreiben. Zunächst wurde der Prozess der Beauftragung detailliert abgefragt, von der Anfrage bis zur Auftragserteilung. Anschließend wurde die Vorbesprechung beleuchtet, in der etwaige Vorbereitungen und Gespräche zwischen den beauftragenden Fachkräften und den Sprachmittler:innen erfolgten. Anschließend ging es um den eigentlichen Dolmetscheinsatz, beginnend mit der Anfangsphase des Gesprächs und den Modalitäten der Gesprächsführung. Dabei wurden auch spezielle Aspekte der Kommunikation erfragt, wie und wer beispielsweise den Sprecherwechsel moderiert und wie mit nonverbalen Signalen umgegangen wird (vgl. Kap. 2). Schließlich richtete sich der Fokus auf die Endphase des Sprachmittlereinsatzes, wo auch erfragt wurde, wie die Nachbereitung solcher Einsätze aussieht, inklusiver möglicher Reflexionen über den Einsatz und Möglichkeiten des Feedbacks. Im vierten Block des Interviews erfolgte der

3.2 Die Datenerhebungsphase

Wenn die Vorbereitungsphase im Forschungsprojekt primär dazu diente, konzeptionelle Themen zu klären, die Forschungsfragestellung weiter zu spezifizieren, einen Zugang zum Forschungsfeld aufzubauen, die Entscheidung für eine Methode zu treffen und entsprechende Instrumente zur Datenerhebung, in diesem Fall Interviewleitfäden zu entwickeln, dann richtet sich der Blick in der darauf folgenden Phase auf die empirische Umsetzung der Datenerhebung und die anschließende Aufbereitung der Daten für weitere Analysen. Zu diesem Zweck soll hier kurz beschrieben werden, wie die Interviewer:innen geschult, die Stichprobe zusammengestellt und die Interviews anschließend durchgeführt worden sind. Abschließend soll auch angesprochen werden, wie die Transkription der Audioaufnahmen aus den Interviews erfolgt ist.

Schwenk nun auf die Sprachmittler:inneneinsätze über Telefon- bzw. Videokonferenz. Hierbei wird zunächst nach der Organisation dieser Fern-Einsätze und den gemachten Erfahrungen gefragt. In diesem Zusammenhang wurde auch eruiert, wie sowohl die Sprachmittler:innen als auch die Klient:innen auf ein solches Gespräch vorbereitet werden. Der eigentliche Einsatz wurde dann, ähnlich wie im vorherigen Themenblock zu Vor-Ort-Einsätzen, in Anfangs-, Kern- und Abschlussphasen unterteilt, wobei ein besonderes Augenmerk auf die speziellen Herausforderungen und Anforderungen bei der technikgestützten Kommunikation gelegt wurde. Immer wieder wurde dabei gefragt, ob es Unterschiede zur Vor-Ort-Situation gäbe und wie diese sich manifestieren würden. Der fünfte und letzte Block im Interview konzentrierte sich auf die Evaluation der Fern-Dolmetsch-Einsätze, indem die Chancen und Herausforderungen im Zusammenhang mit solchen Einsätzen erörtert wurden. Es wurden zudem Vorschläge und Erwartungen der Interviewten thematisiert. Das Interview wurde mit einer offenen Frage beendet, die dem/der Interviewten die Möglichkeit gegeben hat, weitere Anliegen oder Themen einzubringen.

Der Leitfaden ist für die zweite Gruppe der Interviewten, die Sprachmittler:innen, wie oben bereits angedeutet, ähnlich aufgebaut, nimmt allerdings bei der Frageformulierung explizit die Perspektive der Sprachmittler:innen ein.

3.2.1 Schulung der Interviewer:innen

Im Rahmen dieses Projekts wurden zwei Interviewer:innen rekrutiert, die im Rahmen von Workshops auf die Feldphase und die durchzuführenden Interviews vorbereitet wurden⁴. Die Anleitung von Interviewer:innen in diesem Forschungsprojekt war entscheidend, um sicherzustellen, dass sie mit den Zielen der Studie, dem theoretischen Rahmen und den Forschungsfragen vertraut gemacht werden. Darüber hinaus wurden auch ethische Richtlinien, Datenschutzbestimmungen und Fragen zur sicheren Aufbewahrung und Weitergabe von Daten thematisiert.

Besonders wichtig war es, bei den Interviewer:innen ein Verständnis für die spezifische Methodik aufzubauen und sie mit den Leitfäden für die Interviews vertraut zu machen. Die Projektkoordinatoren und die Interviewer:innen haben die Leitfäden ausführlich besprochen, um so eine größere Klarheit über die Bedeutung jedes Themenblocks und jeder Frage herzustellen.

Die Koordinatoren haben auch nach dem Beginn mit der Datenerhebung die Kommunikation mit die Interviewer:innen aufrechterhalten, um eventuelle Fragen oder Herausforderungen, die während der Interviews aufgetreten sind, gemeinsam zu diskutieren und Lösungen zu entwickeln. Dadurch sollte die Qualität und Vergleichbarkeit der Interviews sichergestellt werden.

3.2.2 Zusammenstellung der Stichprobe und Durchführung der Interviews

Mit Unterstützung der bereits erwähnten Praxispartner:innen wurden Sprachmittler:innen und Fachkräfte angesprochen, die Erfahrungen mit Dolmetschsituationen haben, in denen Telefon- und Videokonferenztechnologien verwendet worden waren. Es war teilweise nicht einfach, Personen ausfindig zu machen, die in ausreichendem Maß über diese Erfahrungen verfügen und bereit waren, an einem Interview teilzunehmen.

Es wurden insgesamt 16 Interviews durchgeführt; davon waren sieben mit Sprachmittler:innen und neun mit Fachkräften aus dem Bereich des Sozialwesens. Bei einer interviewten Sprachmittlerin handelt es sich um eine professionelle, also staatlich geprüfte, Dolmetscherin, während die

anderen Sprachmittler:innen angelernte Quersteiger:innen sind. Die interviewten Fachkräfte sind in unterschiedlichen Feldern des Sozialwesens tätig, so z. B. als Case Manager:innen im Jugendamt oder als Fachkräfte aus dem Bereich der psychosozialen Betreuung.

3.2.3 Erstellung der Transkriptionen

Die Transkription von qualitativen Interviews ist ein notwendiger Schritt in Vorbereitung auf die Datenanalyse und erfordert Sorgfalt und Genauigkeit. Die Projektkoordinatoren haben den studentischen Hilfskräften, die mit der Transkription betraut waren, klare Richtlinien vorgegeben, wie diese das Gesprochene und verschiedene nonverbale Elemente wie Pausen, Betonungen, Gelächter und Hintergrundgeräusche transkribieren sollen (vgl. Dresing & Pehl 2017: 16ff.).⁵ Auch wurden Regeln abgesprochen, die zur Wahrung der Privatsphäre der Interviewten eingehalten werden sollten. Im Rahmen der Anonymisierung wurden echte Namen oder andere identifizierende Informationen von den Transkripten ausgeschlossen. Diese Regeln wurden auf eine kohärente Weise über alle Transkripte eingehalten.

3.3 Die Phase der Datenauswertung

Die Aufbereitung der Interviewdaten im Zuge der Transkription hat die Grundlage für die nachfolgende Datenanalysephase geschaffen. Für die Datenanalyse wurde das Verfahren der qualitativen Inhaltsanalyse (QIA) angewendet (vgl. Kuckartz 2016; Mayring 2000; Mayring & Fenzl 2019). Diese Auswertungsmethode wurde aufgrund ihrer systematischen und regelgeleiteten Herangehensweise ausgewählt, die eine tiefe und gleichzeitig strukturierte Auseinandersetzung mit dem Datenmaterial ermöglicht. Der Prozess der Datenanalyse bei einer QIA erfolgt in mehreren Schritten, beginnend mit der Erstellung eines Kategoriensystems, gefolgt von der detaillierten Codierung des Materials. Die festgelegten Codes werden in thematische Haupt- und Unterkategorien eingeteilt.

In der finalen Phase der Datenanalyse werden die ermittelten Kategorien interpretiert und in Bezug auf die Forschungsfragen und das theoretische Rahmenwerk analysiert. Die theoretischen Annahmen und Forschungsfragen werden im Zuge der Datenanalyse erneut in den Mittelpunkt gerückt, dienen als Leitlinien in der komplexen und

mehrschichtigen Analysephase und gewährleisten die wissenschaftliche Stringenz des Projekts.

3.3.1 Entwicklung des Kategoriensystems

Bei der Entwicklung eines Kategoriensystems im Rahmen der QIA ist darauf zu achten, dass die Kategorien einen klaren Bezug zur Forschungsfrage bzw. zu den Forschungszielen vorweisen. Sie sollen dazu dienen, bestimmte Aspekte der Forschungsfrage zu erfassen und zu analysieren. Das Kategoriensystem wird sowohl deduktiv, also aus den theoretischen Überlegungen heraus, als auch induktiv, d. h. vom Datenmaterial selbst abgeleitet (vgl. Kuckartz 2016).

Das Kategoriensystem im vorliegenden Projekt wurde nach diesem Schema allmählich aufgebaut. Es fand ein reger Austausch zwischen den Projektkoordinatoren über die Struktur und die Weiterentwicklung des Analyserasters statt. Das finale Kategoriensystem der Studie lässt sich in

⁴ An dieser Stelle soll ein ausdrücklicher Dank an Herrn Dr. Eike Bösing und Frau Dr. Serçin Şahin ausgesprochen werden.

⁵ An dieser Stelle soll ein ausdrücklicher Dank an die verschiedenen studentischen Hilfskräfte ausgesprochen werden, die an Transkription der Audiodaten mitgewirkt haben.

vier zentrale Bereiche aufteilen: (1) Variablen, (2) Kategorien zu Sprachmittlungseinsätzen vor Ort, (3) Kategorien zu digitalen Sprachmittlungssituationen und (4) Kategorien zur Evaluation der digitalen Sprachmittlung.

Zunächst wurden unterschiedliche Variablen definiert, anhand derer Personengruppen später potenziell identifiziert und deren Aussagen miteinander verglichen werden können. Diese umfassen das Geschlecht, die Arbeitserfahrung, ob die Person haupt- oder nebenberuflich arbeitet, spezifische Tätigkeitsbereiche sowie Sprachkombinationen. Besonders hervorzuheben ist auch die Kategorie der Nicht-Arbeitsbereiche, die Aufschluss darüber geben soll, welche Aufträge unter bestimmten Bedingungen von der interviewten Person abgelehnt werden.

Der zweite Bereich fokussiert auf die Erfahrungen der Interviewten mit Sprachmittlungseinsätzen vor Ort. In diesem Kategorienblock wird von der Beauftragung, der Durchführung bis zum Abschluss des Auftrags verschiedene Aspekte betrachtet, darunter z. B. im Kontext der Beauftragung die unterschiedlichen Kommunikationsmodi, zeitliche Faktoren und spezifische Auswahlkriterien, die bei der Beauftragung einer Sprachmittler:in angesetzt werden, wie z. B. Alter oder Geschlecht der sprachmittelnden Person. Die Vorbesprechungen werden ebenfalls thematisiert, insbesondere im Hinblick auf die zu besprechenden Themen und die Struktur des Gesprächs. Der eigentliche Einsatz wird unter verschiedenen Unterpunkten analysiert, von der Einstiegsphase bis hin zu spezifischen Aspekten wie Moderation, Klärungsbedarf und nonverbale Kommunikation im Verlauf des Gesprächs. Schließlich wird die Nachbesprechung in zwei Kategorien unterteilt: die Kommunikation mit der Klient:in und die Kommunikation mit dem/der Auftraggeber:in bzw. der Sprachmittler:in.

Der dritte Bereich der Kategorien bezieht sich auf die Besonderheiten digitaler Sprachmittlung, sowohl telefonisch als auch über Videokonferenzsysteme. Ähnlich wie bei den Vor-Ort-Einsätzen werden hier die Modalitäten der Beauftragung, die Vorbesprechung und des eigentlichen Einsatzes in ihren verschiedenen Aspekten betrachtet. Darüber hinaus wurden auch Kategorien entwickelt, die sich auf die Technik und die spezifischen Herausforderungen der digitalen Kommunikation beziehen.

Der vierte und letzte Bereich des Kategoriensystems widmet sich der Evaluierung digitaler Sprachmittlungssituationen. Es wurden Kategorien sowohl bzgl. der Vorteile als auch der Nachteile dieser Form der Sprachmittlung definiert. Zusätzlich beinhaltet dieser Block auch Kategorien, welche Vorschläge zur Verbesserung sowie die Erwartungen an die zukünftige Entwicklungen im Bereich der digitalen Sprachmittlung zusammenfassen.

3.3.2 Codierung der Interviews

Im Anschluss an die Entwicklung des oben dargestellten Kategoriensystems wurden alle Interviews durch das Forschungsteam arbeitsteilig und unter Zuhilfenahme einer Software (f4-Analyse) codiert. Bei der Zuordnung von Kategorien zu bestimmten Textsegmenten geht es darum, anhand von klaren Definitionen und Regeln für jede Kategorie, die Reliabilität bei der Codierung sicherzustellen. Dabei ist darauf hinzuweisen, dass der Codierprozess teilweise einen iterativen Charakter hat, der auch die Überprüfung der bereits codierten Textsegmente einschließt. Periodisches Überprüfen der bereits vergebenen Codes kann dazu beitragen, sicherzustellen, dass die Codierung konsistent und nachvollziehbar bleibt. Durch diese systematische Vorgehensweise sollte dafür Sorge getragen werden, die Qualität der Analyse sichergestellt ist.

3.3.3 Durchführung der Analyse der Daten

Nachdem alle Interviews entlang des finalisierten Analyse-rasters codiert worden waren, wurde das Datenmaterial zunächst entlang der Vorgehensweise, die im Rahmen der QIA für inhaltlich-strukturierende Analysen von Kuckartz (2016: 97ff.) vorgeschlagen wird, bearbeitet. Der Fokus lag hierbei auf der Zusammenfassung der Aussagen zu spezifischen Themen/Kategorien, die bereits vorab als relevant identifiziert wurden oder die sich im Zuge der Analyse als zentral erwiesen haben. Laut Kuckartz (2016: 111ff.) sind die fallbezogenen thematischen Zusammenfassungen ein zentrales Element bei der qualitativen Inhaltsanalyse, anhand derer das Datenmaterial auf einer abstrakteren Ebene reduziert und verdichtet wird. Es ist notwendig diese Schritte in einer relativ frühen Phase der Datenanalyse vorzunehmen, um die große Menge an qualitativen Daten handhabbarer zu machen. Durch die Reduzierung des Umfangs wird es für die Forschenden möglich, sich auf die Kernaspekte zu konzentrieren und eine weitergehende, themen- und fallvergleichende Analysen durchzuführen. Dabei kamen im vorliegenden Fall auch sog. assoziative Analysen zum Einsatz, bei denen der Fokus nunmehr auf der Entdeckung Querverbindungen innerhalb des Datenmaterials liegt (vgl. auch Ritchie et al. 2014: 248ff.). Bei diesem Ansatz handelt es sich um eine Form der Datenanalyse, die es ermöglichen soll, tiefere Einsichten in das untersuchte Thema zu gewinnen, indem Verbindungen zwischen zwei oder mehr Phänomenen identifiziert werden. Diese Verbindungen können z. B. als wiederkehrende Muster zwischen verschiedenen Sets von Aussagen auftreten.

Diese beiden geschilderten Ansätze, die im Projekt zum Einsatz gekommen sind, i.e. die inhaltlich strukturierenden und assoziativen Analysen, unterscheiden sich deutlich hinsichtlich ihrer methodologischen Ausrichtung und des

damit verbundenen Erkenntnisinteresses. Während die inhaltlich strukturierende Analyse eine eher deskriptive Ausrichtung hat und einen Überblick über Themenfelder verschaffen soll, bieten die assoziative Analysen mehr Raum für die Entwicklung von Erklärungen bzw. das Aufzeigen von vermuteten Zusammenhängen. Die Ansätze ergänzen sich somit und sind für die Entwicklung eines umfassenden Verständnisses des Untersuchungsmaterials notwendig.

4. Ergebnisse

4.1 Die Organisation der Sprachmittlung in Bremen

Unsere Recherchen im Rahmen der vorliegenden Studie haben ergeben, dass es in Bremen vier verschiedene Organisationsmodelle für die Sprachmittlung gibt. Diese Modelle, welche wir im Folgenden vorstellen wollen, unterscheiden sich hinsichtlich ihrer Strukturen bzw. den Vorgehensweisen und Zuständigkeiten der jeweils involvierten Organisationen.

Das erste Modell bezieht sich auf einen Sprachmittler:innenpool, welcher von Performa Nord, einem Eigenbetrieb der Freien Hansestadt Bremen, koordiniert wird. Seit dem 1. Oktober 2015 ist die Performa Nord für die Vermittlung der Sprachmittler:innen an bremische Dienststellen zuständig. Zuvor wurde diese Aufgabe vom Gesundheitsamt Bremen wahrgenommen. Das Vermittlungsverfahren umfasst Personen, die sich als Sprachmittler:innen für spezifische Sprachen registriert haben. Dabei erfolgt keine Überprüfung der Eignung der Sprachmittler:innen für den Einsatz in verschiedenen Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit. Es werden weder Sprachtests noch umfangreiche Schulungen angeboten. Die Kandidat:innen erhalten lediglich eine kurze Einweisung sowie ein Handout mit Informationen und Empfehlungen zur Sprachmittlung zu Beginn ihrer Tätigkeit. Die Entscheidung über den fortgesetzten Einsatz der vermittelten Sprachmittler:innen liegt in der Verantwortung der jeweiligen Praxis.

Diese Sprachmittler:innen arbeiten freiberuflich und werden für ihren Einsatz stundenweise vergütet. Die Vermittlung erfolgt über ein Formular, das von der beauftragenden Institution per E-Mail eingereicht wird. In diesem Formular können neben dem gewünschten Einsatztermin auch spezifische Kriterien angegeben werden, die Sprachmittlerin bzw. der Sprachmittler erfüllen soll, wie beispielsweise ein bestimmtes Geschlecht, einen spezifischen Dialekt oder besondere fachliche Kenntnisse.

Nach diesem Überblick zu der methodischen Vorgehensweise, soll es nunmehr darum gehen, die Ergebnisse der empirischen Analysen zu präsentieren. Hierzu sollen zunächst die Rahmenbedingungen beschrieben werden, die die Vermittlung von Sprachmittler:innen in der Hansestadt Bremen kennzeichnen. Darauf folgen die Abschnitte, in denen zunächst die Sprachmittlungseinsätze vor Ort und anschließend aus der Ferne analysiert werden. Das Kapitel schließt mit einer zusammenfassenden Gesamtdarstellung der Ergebnisse.

Obwohl sich diese Vermittlung in der Praxis als sehr hilfreich erwiesen hat, wird von den befragten Fachkräften kritisiert, dass es an bestimmten Kompetenzen mangelt. Insbesondere wird bemängelt, dass die Sprachmittler:innen keine umfassende Überprüfung ihrer Eignung durchlaufen und keine systematischen Schulungen oder Sprachtests durchgeführt werden.

„Und das ist was Performa Nord, die ein oder andere Sprachmittler schickt in bestimmte Sprache, finde ich unverantwortlich, ohne zu prüfen, ob diese Person wirklich in der Lage ist, eine Übersetzung zu machen oder nicht zu machen. Ich nehme in meisten oder viele Fälle an, wenn jemand hingeht und sagt ja, ich kann meinetwegen Deutsch und Arabisch, dann wird es (hingeschickt?), wie viel er Deutsch kann, was er übersetzen kann, ist irrelevant für diese Stelle, weil ich auch viele Sprachmittler, bestimmte Sprachen erlebt habe, wo sie selber irgendwie eine Unterstützung für Übersetzungen braucht.“ (FSW_2, 8)

Das zweite Modell bezieht sich auf Sprachmittlungsagenturen in Bremen, die eng mit sozialen Einrichtungen zusammenarbeiten, um die Integration von Neuzugewanderten zu fördern. Solche Dienstleister, wie z. B. Sprinter Bremen, verstehen sich als Akteure im Integrationsbereich und bieten nicht nur Sprachmittlung, sondern auch integrationsbezogene Unterstützung in verschiedenen Sprachen für Klient:innen und Auftraggeber:innen an. Da sie über die reine Sprachmittlung hinausgehen und in integrationsrelevanten Fragen beraten, werden sie als Sprach- und Integrationsmittler:innen bezeichnet. Sie vermitteln zwischen Fachkräften und Klient:innen und begleiten diese vor Ort im Sozialraum, da sie sich oft mit den Angeboten in den jeweiligen Stadtteilen auskennen. Diese umfassende Unterstützung wird von den Fachkräften als äu-

Berst wertvoll empfunden, da die Sprach- und Integrationsmittler:innen auch in kulturellen Fragen beratend zur Seite stehen.

Im Gegensatz zu den Sprachmittler:innen von Performa Nord werden die Sprach- und Integrationsmittler:innen individuell sowie in Teams betreut. Die begleiteten Fälle werden in regelmäßigen Teamsitzungen gemeinsam besprochen und reflektiert. Eine Fachkraft der Sozialen Arbeit beschreibt ihre Erfahrung mit den Integrations- und Sprachmittler:innen wie folgt:

„Ja. Weil ich weiß, dass die Sprinter, die hier arbeiten, dass die nicht alleine arbeiten. Die arbeiten im Team, und die werden gecoacht. Was sie erleben in den Beratungssettings und in den Kontakten mit den Familien, das wird gemeinsam besprochen und bearbeitet. Und wird geguckt, war das ein guter Umgang oder gibt es etwas, was wir daraus lernen müssen, wo wir weitergehen. [...] Und das finde ich schon sinnvoll. Das grade die Sprach- und Integrationsmittler, die manchmal auch schwere Themen bearbeiten, dass das auch einen Ort hat, zu sein. Und dass man das nicht alles mit nach Hause schluren muss. So, von daher ist das, die Nähe ist einfach so da, und wir kennen sie und sie haben den Ehrenkodex und werden geschult und haben regelmäßige Besprechungen, ne. Und wir haben hier auch oft Familien, die eine längere Begleitung brauchen. [...] Und somit rufe ich bei den Sprintern an und sag hör zu, grade frische Diagnose Autismus, das ist so ein Paradebeispiel. Und es stehen unglaublich viel Sachen jetzt an, und wir brauchen eine, jemanden der die Familie länger begleitet. Wir sind gerne im Hintergrund und arbeiten mit, aber für die ganzen Diagnostiken, Therapien, Arztgespräche bla, bla, wäre es gut, wenn wir eine oder zwei Personen hätten, die diese Familie begleiten. Das ist einfach Optimum. Du musst nicht immer wieder von vorne anfangen, ne.“ (FSW_6, 41)

Ein drittes Modell stellt der Sprachmittler:innenpool von Refugio Bremen dar. Refugio Bremen bietet geflüchteten Menschen kostenfreie und mehrsprachige psychosoziale Beratung und psychotherapeutische Behandlung. Um eine effektive Therapie für Patient:innen und Beratung für Ratsuchende mit Sprachbarrieren zu ermöglichen, wurde ein Sprachmittler:innenpool aufgebaut, der von der Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz gefördert wurde und von niedergelassenen Psychotherapeut:innen und Psychiater:innen in Bremen in Anspruch genommen wird. Die Voraussetzung für die Tätigkeit als Sprachmittler:in in diesem Kontext ist eine Schulung seitens der Refugio Bremen, die „*sie auf dieses spezielle Sprachmitteln*

im psychotherapeutischen Kontext vorbereitet“ (FSW_9, 13). „Und die Sprachmittler, die sozusagen dann über [den] Pool vermittelt werden [...] müssen eine bestimmte Qualifizierung haben, um darin arbeiten zu können. Und diese Qualifizierung wird erreicht durch Schulungen. Also das sind wirklich umfassende Schulungen, so eine Basiserschulung mit vier Modulen. Und dann gibt es Aufbauschulungen.“ (FSW_8, 13)

In diesen Schulungen geht es u.a. um fachspezifische Begriffe und ihre Übersetzung in die jeweiligen Sprachen: *„[...] in [den] Curricula [...] für die Sprachmittlung im therapeutischen Setting [wird] schon sehr [auf das] Thema Genauigkeit und, sozusagen, auch den direkten Übertrag in der ersten Person [geachtet].“ (FSW_9, 27)*

Der Einsatz von Sprachmittler:innen in sensiblen Therapie- oder Beratungssettings kann herausfordernd sein. Es ist nicht immer möglich, eine wortgetreue Übersetzung oder eine adäquate Interpretation von Begriffen oder Konzepten zu liefern, die für die spezifischen Problemlagen der Klient:innen passend sind. Außerdem werden den Sprachmittler:innen jährlich mehrere Supervisionen angeboten. Während dieser Supervisionen haben die Sprachmittler:innen die Möglichkeit, ihre Arbeit zu reflektieren, spezifische Fallbeispiele zu besprechen und Feedback zu erhalten.

„Das ist auch das, was in [den] Schulungen vermittelt [wird] – ist eben auch konkret Dolmetschen mit traumatisierten Geflüchteten. Das heißt, man muss es zum einen auch aushalten können, bestimmte Dinge zu dolmetschen, weil [die] Dolmetscherinnen dolmetschen auch in Ich-Form. Na also, das heißt, das kommt noch mal anders an sie ran.“ (FSW_8, 29)

Bei dem vierten in Bremen existierenden Modell, handelt es sich um die hausinterne Sprachmittlung. Einige private Träger im Bereich der Sozialen Arbeit beschäftigen dauerhaft mehrsprachige Sprachmittler:innen, die neben Deutschkenntnissen auch weitere für die Zielgruppen relevante Sprachen wie Persisch, Arabisch oder Kurdisch sprechen. Insbesondere in der Jugendhilfe besteht aufgrund der hohen Anzahl unbegleiteter minderjähriger Geflüchteter in vielen stationären Einrichtungen ein permanenter Bedarf an Sprachmittlung. Der Vorteil dieses Modells liegt darin, dass die hausinterne Sprachmittler:innen eng und langfristig in die Beratungs- und Begleitungsprozesse eingebunden werden. Sie stehen zudem in kontinuierlichem Austausch mit den Fachkräften und können fallbezogene Veränderungen oder Entwicklungen verfolgen.

4.2 Sprachmittlung vor Ort

4.2.1 Phase der Auftragserteilung

Auch wenn es Ähnlichkeiten zwischen den verschiedenen Modellen gibt, muss hinsichtlich der Details bei der Auftragserteilung und -bearbeitung zwischen ihnen unterschieden werden. Exemplarisch wird hier zunächst das Prozedere beschrieben, das bei Anfragen an die Sprachmittlungsagenturen, wie z. B. Sprinter Bremen, verfolgt wird. Bei diesen Anfragen wird zwischen sogenannten „Bedarfsmeldungen“ und „Selbstmelder:innen“ unterschieden. Bei den Selbstmelder:innen, handelt es sich um Klient:innen, die sich persönlich an den Sprachmittlerdienst wenden, um Termine in Begleitung von Sprachmittler:innen zu vereinbaren, während bei Bedarfsmeldungen die Anfrage von Organisationen, wie Schulen, Kindergärten oder anderen sozialen Einrichtungen kommt. (SPM_1, 58-80).

Die Selbstmelder:innen fragen direkt beim Dienstleister nach einer Sprachmittler:in für einen bestimmten Termin an. Diese Anfragen werden überprüft und in einem Selbstmeldeformular festgehalten, das dann vom Empfangspersonal an den/die Einsatzleiter:in weitergeleitet wird, um den entsprechenden Sprachmittler:innen zu beauftragen.

Bei Bedarfsmeldungen hingegen wird von Seiten der Auftraggeber:innen über ein Online-Formular auf der Website der Sprachmittlungsagentur die Anfrage eingereicht. Dieses enthält Informationen über die Klient:in, die Sprache, den Termin, das Datum, die Uhrzeit und den Ort des Termins. Diese Anfragen landen per E-Mail im zentralen Postfach des Dienstleisters, wo sie die Einsatzleiter:in den Auftrag überprüft und eine geeignete Sprachmittler:in zuweist. Einen Tag vor dem Termin kontaktiert dann die Sprachmittler:in die Klient:in, um sich vorzustellen und Details zum Termin zu bestätigen (SPM_2, 131).

Die internen Abläufe der Sprachmittlungsagenturen werden zunehmend digitalisiert. So wurde zum Beispiel damit begonnen, die bisherigen papierbasierten Prozesse in ein digitales Dateiformat zu übertragen, das einfach auszufüllen ist und an eine spezielle E-Mail-Adresse weitergeleitet wird. Ziel ist es, weitgehend ohne Papier oder handschriftliche Aufzeichnungen zu arbeiten. Anstelle der schriftlichen Weiterleitung von Bedarfsmeldungen durch einzelne Sprachmittler:innen, sind die Mitarbeiter:innen am Empfang aufgefordert, alle Bedarfsmeldungen digitalisiert und an den Einsatzleiter weiterzuleiten (SPM_2, 133).

Die Koordination der Termine über die Einsatzleitung trägt dazu bei, sicherzustellen, dass die Ressourcen angemessen eingesetzt und die wichtigsten Anfragen priorisiert werden. Dies scheint auch notwendig, da Sprachmittler:innen davon berichten, dass manche Anfragen der Klient:innen kri-

tisch betrachtet werden müssen, weil die Dringlichkeit oder Legitimität dieser Anfragen hinterfragt werden muss. So können z. B. auch Anfragen von Selbstmelder:innen kommen, die sich auf das Abholen von Brillen oder das Lesen von Werbeangeboten beziehen. Solche Einsätze können dazu führen, dass weitaus wichtigere Aufträge, wie die Begleitung bei Amtsgängen oder Arztterminen vernachlässigt werden. Die Sprachmittler:innen stellen fest, dass deshalb die Priorisierung von Anfragen entscheidend ist und dass sie nicht alle Anfragen unterstützen können, insbesondere wenn diese nicht als dringend oder relevant erachtet werden (SPM_1, 185-200; SPM_2, 207; SPM_7, 39-59). Diese Gewichtung der eingehenden Anfragen ist nicht nur im Hinblick auf das Personalmanagement wichtig, sondern auch, um sicherzustellen, dass Sprachmittler:innen in den Kontexten eingesetzt werden, wo ihre Unterstützung am dringendsten benötigt wird.

Fachkräfte betonen in diesem Zusammenhang, dass der Einsatz von Sprachmittler:innen insbesondere bei Erstgesprächen von hoher Bedeutung ist, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten die Rollen der Anwesenden klar verstehen. Dies ermöglicht eine reibungslose Interaktion und gewährleistet, dass alle Parteien, einschließlich der Fachkräfte, Klient:innen, Familien und Case-Manager:innen, effektiv miteinander kommunizieren können (FSW_2, 63-64). Für die involvierten Familien ist es besonders wichtig, dass sie ihre Meinung ohne Einmischung von außen äußern können. Der Einsatz von Sprachmittler:innen ermöglicht es, laut den interviewten Fachkräften, dass unterschiedliche Mitglieder der Familie ihre Meinung in den Gesprächen klar und unabhängig kommunizieren können (FSW_2: 57-59).

Eine weitere typische Konstellation, in welcher der Einsatz von Sprachmittler:innen – laut Aussagen der Fachkräfte – besonders wichtig ist, betrifft kommunikative Blockadesituationen, die bereits aufgetreten sind oder drohen aufzutreten. Insbesondere kann dies dann passieren, wenn aus Sicht der Klient:innen augenscheinlich keine Fortschritte in ihrem Sinne erzielt werden konnten und sie das Gefühl haben, sich im Kreis zu drehen. Die Sprachmittlung soll es allen Beteiligten ermöglichen, ihre Meinungen klar zu äußern und Missverständnisse zu klären, insbesondere wenn die Standpunkte der Eltern oder der Jugendlichen nicht mit den Zielen der Fachkräfte übereinstimmen. Die Einbeziehung einer Sprachmittler:in wirkt sich, so FSW_2 (66-68), auf diese Weise positiv auf die Kommunikation zwischen allen Parteien aus.

In bestimmten Settings ist es zusätzlich notwendig, formale Anforderungen zu berücksichtigen. Insbesondere in rechtlichen Kontexten, wie vor Gericht oder beim Notar, dürfen

im Regelfall nur professionelle, öffentlich beeidigte Dolmetscher:innen für die Sprachmittlung beauftragt werden (FSW_3, 89-90). Eine Sprachmittler:in berichtet darüber, dass das daran liege, dass die Nichterfüllung dieser Anforderungen führen kann. Professionelle Dolmetscher:innen würden z. B. bei polizeilichen Befragungen benötigt, da im Anschluss an diese Verhöre eine verbindliche Unterzeichnung der Protokolle erforderlich sei, was von nicht-beeidigten Dolmetscher:innen nicht vorgenommen werden dürfe (SPM_2, 221).

Da Performa Nord, wie oben bereits erwähnt, für die Vermittlung von Sprachmittler:innen an bremische Dienststellen zuständig ist, ist davon auszugehen, dass dort keine Selbstmelder:innen vorstellig werden können. Als zentrale Vermittlungsstelle für Sprachmittlung in Bremen, hat sie eine eigene Vorgehensweise bei der Bestellung von Sprachmittler:innen: Grundsätzlich werden die Aufträge zunächst telefonisch angekündigt bzw. angefragt, was das Verfahren nach Aussage der Betroffenen kurz und direkt macht. Nach Bestätigung der Verfügbarkeit erhalten die Sprachmittler:innen per E-Mail ein Abrechnungsfeld, zusammen mit den Kontaktdaten des Auftraggebers. Die Einsätze werden in der Regel zwischen 8 und 17.30 Uhr telefonisch angefragt, und die Vermittlungsstelle berücksichtigt die Verfügbarkeit der Sprachmittler:innen. Nach Bestätigung des Auftrags erhalten sie eine E-Mail mit den Details, die in Kopie auch an den Auftraggeber geschickt wird (SPM_3, 81; SPM_5, 43-45; SPM_4, 43).

Das Verfahren zur Bestellung von Sprachmittler:innen sieht aus Sicht der Fachkräfte so aus, dass sie zunächst ein vorgefertigtes Formular verwenden, auf dem sie die gewünschte Sprache und weitere gewünschte Merkmale wie das Geschlecht der Sprachmittler:innen angeben können. Diese Präferenzen werden berücksichtigt, aber es besteht keine Garantie dafür, dass sie erfüllt werden können. Das Formular wird dann per E-Mail an die Performa Nord geschickt, zusammen mit Datum und Uhrzeit des Einsatzes. Für die gängigsten Sprachen, für die die Vermittlungsstelle über eine ausreichende Anzahl von Sprachmittler:innen verfügt, kann der Termin für den angefragten Einsatz relativ kurzfristig, z. B. bereits zwei Stunden nach der Anfrage, sein. Bei weniger verbreiteten Sprachen empfiehlt es sich, den Bedarf so früh wie möglich anzumelden, insbesondere bei Terminen wie Hilfeplangesprächen. Nach dem Versenden des Formulars erhalten die Fachkräfte in der Regel schnell eine Bestätigung oder Absage sowie das Abrechnungsfeld. Die Sprachmittler:innen füllen dieses Formular selbst aus, und die Fachkräfte müssen lediglich überprüfen, ob es korrekt ausgefüllt wurde, es unterschreiben

und dann an die Leitungsassistenten weiterleiten, die es abrechnen (FSW_5, 28).

Bei spezifischen Klient:innengruppen muss die Bestellung der Sprachmittler:innen über die zuständige Fachstelle laufen. So berichtet eine therapeutische Fachkraft darüber, dass bei Geflüchteten unter 18 Jahren oder Personen, die noch nicht lange in Bremen sind und in Unterkünften leben, die Bestellung von Sprachmittler:innen über den Fachdienst für Flüchtlinge läuft. Die Fachkraft erhält dann die Information über die zugewiesene Sprachmittler:in und führt das Gespräch mit ihr durch (FSW_9, 13).

Die Kostenübernahme für Sprachmittlungsleistungen bei nicht-öffentlichen Trägern erfolgt durch diese selbst, in allen anderen Fällen werden die Kosten in der Regel über das Case-Management bzw. den Fachdienst für Flüchtlinge in Bremen abgerechnet. Die therapeutischen Fachkräfte sind in diesen Fällen nicht an der Beauftragung von Sprachmittler:innen beteiligt, da diese Aufgabe vom Amt übernommen wird. Insbesondere in den ersten 18 Monaten des Aufenthalts übernimmt der Fachdienst für Flüchtlinge die Kosten für Sprachmittler:innen, wenn eine kurze Bescheinigung vorliegt, dass die Behandlung dringend erforderlich ist und ohne Sprachmittlung nicht möglich ist. Für Personen, die nicht unter diese Kategorie fallen, wie z.B. Personen mit einer Aufenthaltsgestattung, gibt es keine Möglichkeit, die Kosten für Sprachmittlung zu übernehmen (FSW_2, 90-93, FSW_9, 14-15).

Manchmal arbeiten die Sozialbehörden in Bremen auch mit professionellen Dolmetscherdiensten zusammen. Eine solche Zusammenarbeit wird häufig von der Verwaltung koordiniert. Sie teilt die Gespräche ein und stellt sicher, dass die Sprachmittler:innen vor Ort sind. Der Dolmetscherdienst bietet eine Vielzahl von Sprachen an. Einen Tag vor dem Termin werden die Sprachmittler:innen per E-Mail darüber informiert, dass sie zu einem bestimmten Zeitpunkt und für eine bestimmte Anzahl von Stunden benötigt werden. Die Terminplanung und die Koordination der Sprachmittler:innen erfolgen größtenteils über die Verwaltung, obwohl auch einzelne Case Manager:innen manchmal selbst die Beauftragung auf den Weg bringen können (FSW_7, 29-32, FSW_2, 90-93).

Bei Refugio, einem – wie oben bereits erläutert – psychosozialen und therapeutischen Behandlungszentrum für Geflüchtete und Folterüberlebende in Bremen, werden Sprachmittler:innen in einer eigenen Fortbildung ausgebildet und nach erfolgreichem Abschluss dieser in einen eigenen Pool aufgenommen⁶. Patient:innen, die sich bei Refugio melden, werden zu einem Erstgespräch eingeladen, bei

dem die Kolleg:innen am Empfang die passende Sprachmittler:in auswählen und den Termin organisieren. Dabei wird nicht nur darauf geachtet, dass Patient:innen und Sprachmittler:innen zum gleichen Termin kommen können, sondern auch darauf, dass geschlechtsspezifische Präferenzen berücksichtigt werden. Wenn am Ende der ersten gemeinsamen Sitzung alle Beteiligten mit der Sprachmittlung zufrieden sind, werden für die nachfolgenden Therapiesitzungen neue gemeinsame Termine vereinbart. Bei Bedarf können die Therapeut:innen direkt beim Pool anrufen und eine bestimmte Sprachmittler:in für Termine anfordern, wobei die Verfügbarkeit dieser Sprachmittler:innen berücksichtigt werden muss. Die Beauftragung und Finanzierung dieser läuft über den Pool, wobei die Therapeut:innen einen Antrag mit den relevanten Informationen stellen können, um eine passende Sprachmittler:in für ihre Patient:innen zugewiesen zu bekommen (FSW_8, 21-23, FSW_9, 13).

Verfügbarkeit und (nicht) gewünschte Merkmale der Sprachmittler:innen

Eine zeitliche Flexibilität und kurzfristige Verfügbarkeit auf Seiten der Sprachmittler:innen wird von den beauftragenden Fachkräften als durchwegs positiv betrachtet. Eine Sprachmittler:in hat die Erfahrung gemacht, dass Aufträge oft spontan eingehen, manchmal sogar mit nur einer Stunde Vorlaufzeit. Dies kann beispielsweise dann passieren, wenn eine ursprünglich eingeplante Sprachmittler:in, aufgrund einer kurzfristigen Erkrankung, ausfällt. Die Sprachmittler:innen müssen deshalb in der Lage sein, schnell auf solche Anfragen zu reagieren. Es gibt zugleich auch Bedarfe, die mehrere Wochen im Voraus gemeldet werden, da viele Termine mit längerem Vorlauf festgelegt werden (SPM_5, 58-65). Die Zusammenarbeit zwischen Sprachmittler:innen und Vermittlungs- bzw. internen Verwaltungsstellen ermöglicht eine flexible Beauftragung von Sprachmittlungsdiensten. Einige Institutionen haben auch die Möglichkeit, direkt mit bestimmten Dolmetscherdiensten zusammenzuarbeiten, was die Prozesse weiter beschleunigt. Insgesamt wird betont, dass die Verfügbarkeit von Sprachmittler:innen sehr schnell, oft innerhalb von 48 Stunden, erfolgt. Dies ermöglicht eine zeitnahe Unterstützung für Klient:innen, ohne lange Wartezeiten in Kauf nehmen zu müssen (FSW_4, 38-39; FSW_7, 32-34; FSW_6, 32-35; FSW_7, 32-34; FSW_8, 26-27).

Ein:e Interviewpartner:in berichtet, dass unter diesen Umständen die Klient:innen oder Auftraggeber:innen nicht die Möglichkeit haben, sich ihre Sprachmittler:in selbst auszusuchen. Die Einsatzleiter:innen in den Agenturen weisen die Sprachmittler:in anhand einer App, die mit den Handys der Sprachmittler:innen verknüpft ist, dem Auftrag zu. Die

ses Tool zur Einsatzplanung ermöglicht es den Einsatzleiter:innen, zu prüfen, ob Sprachmittler:innen für einen bestimmten Termin zur Verfügung stehen. Obwohl es Ausnahmen gibt, in denen Klient:innen eine spezielle Sprachmittler:in zugewiesen wird, müssen sie in der Regel die Sprachmittler:in akzeptieren, die für den jeweiligen Termin verfügbar ist (SPM_2, 106-107). Einige Einsatzleiter:innen bevorzugen bei besonderen Settings, wie z. B. bei medizinischen Besprechungen, erfahrene Sprachmittler:innen, die bereits lange in Deutschland leben, fließend Deutsch sprechen und mit der jeweiligen Fachterminologie vertraut sind. Andererseits werden auch neuere Sprachmittler:innen berücksichtigt, die sich noch in der Einarbeitungsphase befinden und einfachere Termine übernehmen können, bis sie sich weiterentwickeln (SPM_2, 179).

Die Fachkräfte im Sozialwesen versuchen, gerade bei Terminen mit zeitlichem Vorlauf, immer wieder bestimmte Kriterien bei der Auswahl von Sprachmittler:innen anzusetzen. Es wird z. B. darauf geachtet, dass die Sprachmittler:innen mit der Arbeit im Sozialamt vertraut sind, jedoch ist dies nicht unbedingt erforderlich. Es kommt vor, dass einige Dolmetscher:innen ihre eigenen Erfahrungen in die Übersetzung einfließen lassen, anstatt wörtlich zu übersetzen, was zu Problemen führen kann. In solchen Fällen werden diese Sprachmittler:innen von bestimmten Fachkräfteteams auf eine Liste gesetzt und in Zukunft gemieden (FSW_3, 67-90, 178-180). Eine professionelle Dolmetscherin berichtet davon, dass sie bei einer Bestellung, klare Anweisungen bekam, sich auf das Dolmetschen zu beschränken und keine Diskussion mit der Klientin zu beginnen. Dieser Hinweis erging an sie aufgrund eines früheren Vorfalles in dem Fall, bei dem etwas schief gelaufen war. Sie reagierte prompt auf diesen Hinweis und bestätigte per E-Mail, dass sie sich als Professionelle ihrer Rolle bewusst sei (SPM_5, 165-167).

Bei der Bestellung von Sprachmittler:innen werden manchmal bestimmte Fachqualifikationen berücksichtigt. So werden beispielsweise bei heiklen Themen oder therapeutischen Terminen manchmal Sprachmittler:innen bevorzugt, die eine spezielle Ausbildung erworben und Erfahrungen in psychotherapeutischen Kontexten haben. Dadurch soll gewährleistet sein, dass die Sprachmittler:innen mit den spezifischen Anforderungen und Modi des Übersetzens in diesem Bereich vertraut sind (SPM_4, 50-57; FSW_9, 22-25).

Ein weiteres wichtiges Kriterium, das bei der Bestellung von Sprachmittler:innen berücksichtigt wird, ist ihre Kompetenz im Bereich der Sprachvarianten bzw. Dialekte. Einige Sprachmittler:innen verfügen über explizite Erfahrungen mit Dialekten oder spezifischen Sprachvarianten, die von Klient:innen gesprochen werden. So gibt es, neben den Standardsprachen wie Englisch und Spanisch, auch weni-

⁶ <https://www.refugio-bremen.de/sprachmittlerin-werden/> (Zugriff am 29.03.2025)

ger geläufige Varietäten, wie Kreolsprachen oder latein-amerikanisches Spanisch. Bei Bedarf muss darauf geachtet werden, dass die Sprachmittler:in eine entsprechende Sprachvariante, z. B. Dari und Farsi mit spezifischen Dialekten, versteht bzw. sprechen kann. Dies ist besonders wichtig, da sich die Bedeutung von Begriffen und Ausdrücken je nach Region unterscheiden können. Beispielsweise können Menschen aus Afghanistan sehr spezifische Dialekte sprechen, die manchmal selbst von Dolmetscher:innen aus derselben Region nicht vollständig verstanden werden. Wenn eine solche Kommunikationsbarriere wahrgenommen wird, kann es erforderlich sein, das Gespräch abbrechen und eine andere Sprachmittler:in zu beauftragen, die diesen Dialekt beherrscht (SPM_5, 68-77; SPM_7, 137-145; FSW_3, 172-176; FSW_7, 35-40; FSW_9, 25).

Auch das Geschlecht ist ein wichtiges Kriterium bei der Auswahl der Sprachmittler:in. So bevorzugen manche einige Klient:innen eine weibliche Sprachmittler:in, insbesondere wenn es um sensible Themen wie Arztbesuche oder persönliche Angelegenheiten geht. Dies kann dazu führen, dass bestimmte Personen explizit nach einer weiblichen Sprachmittlerin fragen. Manchmal vermitteln die Sprachmittler:innen auch selbst Kontakte zu Kolleg:innen, um den Wünschen der Klient:innen gerecht zu werden. Wenn es beispielsweise um Gewalt- oder Missbrauchsthemen geht, wird darauf geachtet, dass die gewählte Sprachmittler:in dem Geschlecht oder den besonderen Präferenzen der Klient:in entspricht. Bei bestimmten kulturellen Hintergründen oder spezifischen Terminen, wie gynäkologischen/urologischen oder therapeutischen Terminen, wird bevorzugt eine Sprachmittler:in des entsprechenden Geschlechts eingesetzt. Zudem wird je nach den Bedürfnissen der Klient:innen differenziert, ob ein männlicher Dolmetscher oder eine weibliche Dolmetscherin benötigt wird (SPM_3, 93; FSW_5, 30-31; FSW_3, 67-90; FSW_6, 36-37).

Eine therapeutische Fachkraft weist darauf hin, dass unter bestimmten Umständen äußerlich erkennbare Symbole der Religionszugehörigkeit problematisch sein können. Sie berichtet von einer Klientin, die zuvor in Saudi-Arabien lebte und einige Zeit Schwierigkeiten hatte, mit Sprachmittlerinnen umzugehen, die ein Kopftuch trugen, da sie dadurch an traumatische Erlebnisse erinnert wurde. Daher wurde bei der Auswahl von Sprachmittlerin darauf geachtet, dass diese kein Kopftuch trägt, um die Klientin nicht zusätzlich zu belasten (FSW_8, 24-25).

In manchen Fällen, wenn keine geeigneten Sprachmittler:innen vor Ort verfügbar sind, kommen alternative Lösungsstrategien zum Einsatz. So berichtet eine Fachkraft, dass in diesem Fall der Suchradius erweitert wird: Zuerst werden in der Stadt nach Möglichkeiten gesucht, dann im Bundesland und schließlich deutschlandweit. Selten werde keine Lösung gefunden. Es habe nur einen Fall gegeben, in

dem keine Dolmetscher:in gefunden werden konnte; in dieser Situation konnte jedoch auf Englisch kommuniziert werden, sodass die betroffene Person, so die Interviewpartnerin, keine großen Nachteile gehabt hätte (FSW_4, 42-43). Lösungsstrategien in solchen Situationen können aber auch darin bestehen, dass die Fachkräfte versuchen, mit den Klient:innen in einfacher Sprache zu kommunizieren, oder dass andere Personen aus dem Umfeld der betroffenen Person, wie ältere Kinder oder Geschwister, zur Unterstützung bei der Kommunikation hinzugezogen werden. Dies scheint insbesondere in Notsituationen, in denen eine schnelle Klärung notwendig ist, ein gangbarer Weg zu sein (FSW_6, 43-45). Manchmal übernehmen auch Kolleg:innen aus multilingualen Teams die Rolle von Dolmetscher:innen. Einige Fachkräfte betonen jedoch, dass dies zu Rollenkonflikten führen kann, da diese Kolleg:innen zwischen ihrer Rolle z. B. als Sozialarbeiter:in und der Rolle als Sprachmittler:in hin- und hergerissen sind, was zu Loyalitätskonflikten und Missverständnissen bei den Klient:innen führen kann (FSW_2: 57-59; FSW_3, 91-94).

Die Rolle der Kontinuität beim Einsatz von Sprachmittler:innen

In den Interviews wurde immer wieder hervorgehoben, dass die personelle Kontinuität bei der Sprachmittlung unter bestimmten Umständen von entscheidender Bedeutung ist. Ein häufig genannter Grund dafür ist, dass es für die Klient:innen schwierig sein kann, ihre Lebensgeschichte immer wieder neu zu erzählen – insbesondere wenn das Vertrauen zwischen den Beteiligten noch hergestellt werden soll. Der Wechsel von Fachpersonal, aber auch Sprachmittler:innen kann zu Unsicherheiten führen. Von unseren Interviewpartner:innen wurde darauf hingewiesen, dass die Möglichkeit, immer mit derselben Sprachmittler:in zu arbeiten, auch dazu beitragen kann, ein kontinuierliches Engagement der Klient:in sicherzustellen (SPM_2, 137; FSW_3, 58-66). Besonders in sensiblen Gesprächskontexten, wie beispielsweise therapeutischen Sitzungen, ist eine kontinuierliche Begleitung durch dieselbe Person wichtig, um eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen. So berichtet eine Fachfrau, dass sie es anstrebt, bei positiven Erfahrungen zwischen der Klient:in und der Sprachmittler:in während des Erstkontakts, bei diesem Tandem zu bleiben, und entsprechende Folgetermine zu vereinbaren. Dies würde dazu beitragen, dass eine vertrauensvolle Atmosphäre geschaffen und dadurch die Wirksamkeit der therapeutischen Arbeit unterstützt wird (FSW_8, 25; FSW_9, 13). Allerdings ist eine solche Kontinuität nicht immer gewährleistet, insbesondere wenn die Vermittlung der Sprachmittler:in über eine Agentur erfolgt.

Manche Fachkräfte betonen, dass sie angelernte Sprachmittler:innen, die über die Pools vermittelt werden, professionellen Dolmetscher:innen vorziehen, da diese oft im Team arbeiten und ein kontinuierliches Coaching erhalten. In diesen Coachings würden Erfahrungen und Interaktionen in Beratungssituationen gemeinsam besprochen und reflektiert werden. Dies ermögliche ein kontinuierliches Lernen und verbessere den Umgang mit schwierigen Themen. Mit diesen im Stadtbezirk tätigen Laiendolmetscher:innen habe man eine enge Arbeitsbeziehung und kenne sie persönlich. Das wiederum schaffe eine Vertrauensbasis, erleichtere die Zusammenarbeit und minimiere z. B. die Notwendigkeit, bei jeder neuen Situation von vorne anzufangen. Gerade bei der Betreuung von Familien über einen längeren Zeitraum hinweg oder in besonders komplexen Fällen wäre Kontinuität wichtig und könne besser mit Laiendolmetscher:innen gewährleistet werden, da sie über einen längeren Zeitraum eingesetzt werden können und die Familien bereits kennen (FSW_6, 38-41).

4.2.2 Das Rollenverständnis in Sprachmittlungssituationen

Es existieren keine einheitlichen Regeln bzw. Rollenbeschreibungen für die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit zwischen Fachkräften und Sprachmittler:innen. Vielmehr sind gegenseitige, zumeist unausgesprochene Vorstellungen und Erwartungen bzgl. der Funktion und Aufgaben der Beteiligten zu beobachten. In der Praxis bedeutet dies, dass es auch unterschiedliche Auffassungen über die Notwendigkeit der Schaffung einer Rollenklarheit gibt. FSW_2 beschreibt dies wie folgt:

„[Der] Sprachmittler ist da, das ist ja ein Hilfsmittel, sage ich mal so; nicht irgendwie direkt Beteiligte. [...] Der ist, kommt da, fängt an, also wenn was gesprochen wird und fängt an zu übersetzen.“ (FSW_2, 80)

Im Gegensatz dazu ist es einer Sprachmittlerin SPM_6 (111-114) wichtig, ihre Rolle bereits bei der ersten Kontaktaufnahme zu klären. Sie betont daher, dass sie sich zu Beginn eines Gesprächs allen Anwesenden vorstellt. Ein klares Bild der Personen sei entscheidend, um Missverständnisse zu vermeiden und die Basis für eine erfolgreiche Kommunikation zu legen.

Neutralität als Merkmal der Sprachmittler:in

Nun ist die Frage nach der kommunikativen Interaktion nicht nur mit der Frage verknüpft, wer anwesend ist, sondern auch wie die jeweils anwesende Person handelt bzw. welche Erwartungen ihre Kommunikationspartner:innen an sie richten. Sowohl von den Sprachmittler:innen selbst als auch von den Fachkräften, mit denen sie zusammenarbeiten, wurde in den von uns durchgeführten Interviews

betont, dass die Unparteilichkeit ein zentrales Merkmal von Sprachmittler:innen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit sein sollte. So unterstreicht SPM_4 (44-45; 119-132) die Verpflichtung zur Neutralität und Worttreue während des Dolmetschens und merkt an, dass es wichtig sei, dass Sprachmittler:innen der Klient:in gegenüber keine zusätzlichen Ratschläge oder Vorschläge formulieren. Diese Zurückhaltung diene unter anderem dazu, Fehler und Missverständnisse zu vermeiden. SPM_6 (127-136) umschreibt die Rolle der Sprachmittler:innen als die eines „automatischen Übersetzers“, bei dem alles wortwörtlich übersetzt wird. SPM_2 (160-169) betont ebenfalls die Bedeutung einer unparteiischen Haltung, was bedeute, dass während der Verdolmetschung keine zusätzlichen Hinweise gegeben oder Empfehlungen ausgesprochen werden dürfen, selbst wenn dies von den Klient:innen gefordert werde. Ziel sei es, wie ein „Google-Übersetzer“ (164) nur das Gesagte wiederzugeben.

Aus dem Blickwinkel der Fachkräfte ist die strikte Einhaltung der Neutralität bei der Zusammenarbeit mit Sprachmittler:innen von entscheidender Bedeutung. FSW_5 (44-45), eine Fachkraft, die im Jugendamt tätig ist und häufig mit Sprachmittler:innen zusammenarbeitet, berichtet, dass gedolmetschte Gespräche ihrer Erfahrung nach oft mit fachlichen Unsicherheiten auf Seiten der sprachmittelnden Personen verbunden seien, da es sich letztendlich um Laien handele. Für sie sei es entscheidend, dass die Verdolmetschung möglichst wortgetreu erfolgt, ohne dass etwas hinzugefügt oder weggelassen wird. Sollte sie den Eindruck haben, dass diese Neutralität nicht gewahrt wird, greife sie als Fachkraft ein und versuche, die Situation zu klären. Im weiteren Verlauf des Interviews beschreibt sie (FSW_5, 74-75) die ideale Rolle der Sprachmittler:in als eine, die die Balance zwischen Neutralität und menschlicher Verbindung wahrt, indem sie sich einerseits möglichst an dem Gesagten orientiert bzw. sich in der Kommunikation darauf beschränkt und andererseits den Klient:innen Wertschätzung und Respekt entgegenbringt. Auch FSW_2 teilt diese Ansicht und betont, dass Sprachmittler:innen sich während ihres Einsatzes strikt auf die Verdolmetschung beschränken sollten. Sollte es dennoch zu Einmischungen oder der Äußerung eigener Meinungen kommen, würden die Fachkräfte versuchen, einzugreifen, um das Fehlverhalten zu korrigieren (FSW_2, 73-76).

Als weiteres Beispiel dienen die Ausführungen von FSW_3 (164-166; 245-246), einer Casemanagerin, die betont, dass Sprachmittler:innen in ihrer Arbeit eine wichtige Funktion einnehmen, die jedoch klar auf die Rolle des reinen Dolmetschens beschränkt sein sollte. Obwohl sie davon ausgeht, dass Sprachmittler:innen eine Beziehung zu den Jugendlichen, mit denen sie arbeitet, aufbauen, sei es für sie unerlässlich, dass sie keine weitergehenden Einflüsse auf

die Arbeit des Sozialdienstes ausüben. Sollte eine Sprachmittler:in diese Grenzen überschreiten, würde sie die Zusammenarbeit sofort beenden. Auch FSW_4 verteidigt diese Position und führt ein Beispiel aus ihrer Praxis an, in dem ein Sprachmittler für die französische Sprache, die auch FSW_4 zufällig sehr gut beherrscht, die Aussagen eines Jugendlichen beeinflusste, indem er ihm vorgab, was er sagen sollte. In der Konsequenz war es unmöglich, die authentischen Aussagen des Jugendlichen von den ihm in den Mund gelegten Aussagen zu unterscheiden. Dies resultierte in der Beendigung der Zusammenarbeit mit diesem Sprachmittler (FSW_4, 31-33).

Aus der Perspektive einer anderen Mitarbeiterin im Sozialamt, FSW_7, entsteht der Eindruck, dass Sprachmittler:innen, die regelmäßig im Amt arbeiten, tendenziell ein informelleres Auftreten an den Tag legen als ihre Kolleg:innen, die von außerhalb engagiert werden. Diese Beobachtung manifestiert sich insbesondere in Gesprächen mit dem Amtspersonal vor und nach offiziellen Terminen bzw. in den Pausen. Zudem habe sie den Eindruck, dass die Tendenz zum informelleren Auftreten im Zusammenhang mit einer geringeren fachlichen Qualifikation stehen könnte (FSW_7, 86-88). Diese Aspekte verdeutlichen, dass die Wahrung der Neutralität nicht nur wichtig ist, um eine effektive und unvoreingenommene Kommunikation sicherzustellen, sondern dass auch die Nichtwahrung der Neutralität zu einer Wahrnehmung von mangelnder Professionalität auf Seiten der Fachkräfte führen kann.

Die oben präsentierten Äußerungen von Fachkräften legen nahe, dass diese großen Wert auf eine klare Definition der einzunehmenden Rollen und der Wahrung entsprechender Grenzen legen, um die Integrität der professionellen Beteiligten in den Beratungsgesprächen zu bewahren.

Emotionale Betroffenheit

Insbesondere in belastenden Situationen, die z. B. Inobhutnahmen oder Missbrauchsfälle betreffen, laufen Sprachmittler:innen, wie FSW_5 (13-18) betont, häufig Gefahr, über ihre eigentliche Rolle hinaus zu agieren. Trotz Schulungen zur Wahrung der Neutralität käme es vor, dass sie versuchen, sich als Vermittler:innen zu positionieren oder parteiisch zu handeln, was in der Regel dazu führe, dass sie aus dem Gespräch ausgeschlossen werden müssen. Als konkretes Beispiel nennt sie einen Sprachmittler, der trotz klarer Vorgaben zur Rollenwahrung versuchte, eine Klientin durch die aus seiner Sicht informellere Anrede ‚sister‘ zu beruhigen, was sich in der konkreten Situation als problematisch herausstellte. Solche Grenzüberschreitungen können die Kommunikation erschweren und zu Unsicherheiten auf Seiten der Klient:in führen, da gegebenenfalls Erklärungen oder Interpretationen notwendig werden, warum die ursprüngliche Rolle verlassen worden ist.

Emotionale Betroffenheit auf Seiten der Sprachmittler:innen kann also vor allem dann ein erhebliches Problem darstellen, wenn sie den kommunikativen Ablauf beeinträchtigt. FSW_4 (31-33) schildert eine für sie als Fachkraft herausfordernde Situation, in der eine Sprachmittlerin aufgrund ihrer emotionalen Reaktionen, nämlich häufiges Weinen während des Gesprächs, die Interaktion mit der Klientin erschwerte und dadurch für Irritation auf allen Seiten sorgte. Diese emotionale Entladung führte dazu, dass das ganze anwesende Team nunmehr versuchte, die Sprachmittlerin zu beruhigen, anstatt sich dem eigentlichen Thema zu widmen. Darüber hinaus beschreibt FSW_4 (59), dass die Reaktionen der Sprachmittler:innen auf Ergebnisse von Gesprächen ihrer Erfahrung nach ebenfalls problematisch sein können: Während sie bei positiven Entscheidungen oft erfreut wirken, können negative Ergebnisse zu Verunsicherungen bei ihnen führen. In solchen Fällen bestehe die Gefahr, dass Sprachmittler:innen ihre Rolle als neutrale Personen verlassen und sich versuchen, emotional in die Situation einzubringen.

In Krisensituationen stehen Sprachmittler:innen, genauso wie die Fachkräfte, vor der Herausforderung, einerseits das notwendige Vertrauen der Klient:innen zu gewinnen und andererseits ihre professionelle Distanz zu wahren. Aus der Perspektive der Fachkräfte kann ein Fehlverhalten der Sprachmittler:innen in solchen Situationen die Beratungs- und Beziehungsarbeit negativ beeinflussen, indem eine effektive Interaktion zwischen den Fachkräften und ihren Klient:innen unterbunden wird. Ein professioneller Umgang mit solchen Situationen und eine klare Vorstellung über die eigene Rolle hingegen wirken sich positiv aus (FSW_5, 44-45).

FSW_3 (137-158) betont, dass es in schwierigen Kommunikationssituationen, insbesondere in der Arbeit mit Jugendlichen in Wohngruppen, entscheidend ist, Konflikte und unangenehme Gespräche auszuhalten. Es wäre notwendig, klare Grenzen zu setzen und schwierige Entscheidungen zu treffen, auch wenn dies bedeutet, unangenehme Wahrheiten zu kommunizieren. Diese Fähigkeit, Konflikte auszuhalten und nicht einfach abzubrechen, spiegele die Realität wider, in der sich unangenehme Situationen oft nicht vermeiden lassen. Gerade in der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt oder in Hilfeplangesprächen seien Konsequenzen und klare Aussagen unerlässlich, auch wenn sie auf Widerstand stoßen.

SPM_4 (137-140) betont, dass es als Sprachmittler:in entscheidend sei, eine Balance zwischen Vertrauensaufbau und professioneller Distanz zu wahren, um eine effektive und respektvolle Zusammenarbeit mit Klient:innen und Fachkräften zu gewährleisten. Jedoch könne eine kulturelle Nähe zwischen Sprachmittler:in und Klient:in in der Praxis auch besondere Herausforderungen mit sich bringen.

Rollenkonflikte aufgrund kultureller Nähe

Eine kulturelle Nähe zwischen Sprachmittler:in und Klient:in kann dazu führen, dass Sprachmittler:innen in informelle oder zusätzliche Hilfestellungen eingebunden werden, was, aus Sicht von FSW_5 (44-45), insbesondere dann problematisch werde, wenn die professionelle Distanz nicht mehr gewahrt werden kann. SPM_4 (209-211) verweist in diesem Zusammenhang auf die Gefahr einer Beeinträchtigung der Neutralität und Objektivität von Sprachmittler:innen, die aus der Aufhebung der Rollengrenzen resultiere. SPM_6 (99) betont vor diesem Hintergrund die Notwendigkeit, in ihrer Rolle eine neutrale Position einzunehmen und beschreibt eine für sie unangenehme Situation, bei der ein Klient ihre Rolle als reine Sprachmittlerin nicht akzeptieren wollte, obwohl sie versucht hätte, ihm diese wiederholt klarzumachen. SPM_7 (147-153) beschreibt eine Reihe von Herausforderungen, denen sie in diesem Kontext begegnet ist, und erläutert ihre Strategien zur Bewältigung dieser Herausforderungen. Sie berichtet von anspruchsvollen Gesprächskonstellationen, in denen die auftraggebende deutschsprachige Seite eine wortwörtliche Verdolmetschung erwarte. Trotz einer präzisen Übertragung des Gesagten, könne dies, wenn das Verhalten von Klient:innen oder anderen Beteiligten nicht den Erwartungen der jeweiligen Fachkraft entspricht, zu Konflikten zwischen Klient:in und Fachkraft führen, die mit einem Rauswurf der Klient:in aus dem Raum endet. In solchen Fällen kommuniziere sie dann auch in der gemeinsamen Sprache mit der Klient:in, um die Situation aufzuklären und auf die Probleme hinzuweisen, die zu dem Konflikt geführt haben. SPM_7 unterstreicht, dass auch Sprachmittler:innen dabei an ihre menschlichen Grenzen stoßen können und betont, dass es von entscheidender Bedeutung ist, professionelle Höflichkeit und Respekt zu wahren, gleichzeitig jedoch klare Grenzen zu setzen, wenn die Erwartungen des Kunden zu hoch sind. In einem solchen Fall sei es erlaubt, klare Grenzen zu setzen, wie zum Beispiel durch eine Aussage wie: „Stopp, es reicht mir schon“ (147).

Die hier angeführten Beispiele illustrieren alle, mit welchen Schwierigkeiten Sprachmittler:innen konfrontiert sein können, wenn Klient:innen sie dazu drängen, sich mit ihnen zu ‚solidarisieren‘.

Professionelle Distanz

Ein weiterer Aspekt, der in der bisherigen Präsentation der Analyseergebnisse bereits angeschnitten worden ist und nun vertieft werden soll, betrifft die professionelle Distanz, die Sprachmittler:innen wahren sollen/müssen. SPM_5 (178-179), eine ausgebildete Konferenzdolmetscherin, erläutert hierzu, dass die Rolle einer Sprachmittler:in weit über die bloße Übertragung von Worten von einer in die andere Sprache hinausgeht. Ihr Ziel sei es, eine gelungene

Kommunikation zwischen den beteiligten Parteien herzustellen, wobei sie den emotionalen und sozialen Kontext der Situation berücksichtigen müsse. Dies erfordere, so SPM_5, nicht nur sprachliche Präzision, sondern auch ein tieferes Verständnis für die Rahmenbedingungen und Dynamik des Gesprächs. Nach Abschluss eines Einsatzes, so SPM_5 weiter, lege sie großen Wert darauf, den Kontakt zu den Klient:innen zu vermeiden, um klare professionelle Grenzen zu etablieren bzw. einen privaten Kontakt zu unterbinden. Diese Trennung sei insbesondere nach emotional belastenden Terminen von großer Bedeutung, da das rasche Verschwinden der Sprachmittler:innen den Klient:innen helfe, zusätzliche emotionale Belastungen zu vermeiden. In Ausnahmefällen könne SPM_5 jedoch in Erwägung ziehen, zusätzliche Informationen zu geben, da Klient:innen aus anderen kulturellen Kontexten oft Schwierigkeiten haben, das hiesige System zu verstehen. Anhand eines Fallbeispiels versucht sie zu verdeutlichen, warum sie als Sprachmittlerin durch zusätzliche Kommunikation dazu beizutragen versucht, dass bei Klient:innen Missverständnisse ausgeräumt und Ängste abgebaut werden können:

„Ich wurde zu einem Schulgespräch gebeten. Da waren Lehrer, da war die Sozialarbeiterin, oder Pädagogin der Schule. Dann waren da Eltern aus Afrika und es ging eben um Hilfsmaßnahmen für das Kind, die frühzeitig beantragt werden mussten. Und die Eltern haben sich zunächst wirklich mit Händen und Füßen gewehrt, weil sie dachten, das ist nachher wie ein Strafreintrag im Führungszeugnis. Jeder wird wissen, mein Kind hat an der Stelle, diese Maßnahme gebraucht. Und ich habe irgendwann einfach dann angeguckt und hab gesagt: ‚Das ist kein Etikett, was ihrem Kind an der Stirn klebt. Das weiß nachher keiner.‘ [...] Daraufhin haben sie sich dann bereit erklärt, dass diese Fördermaßnahme beantragt wird.“ (SPM_5, 15)

Eine Besonderheit im Dolmetschmodus, die mit professioneller Distanz in Verbindung steht und auf den ersten Blick etwas widersprüchlich erscheinen mag, betrifft die Verwendung der ‚Ich-Form‘. SPM_4 erläutert die Relevanz dieser Praxis anhand einer Dolmetschsituation in einem therapeutischen Kontext: In Bezug auf ein Erstgespräch mit einer traumatisierten geflüchteten jungen Frau berichtet SPM_4 (154-175) zunächst in der dritten Person („Sie [i.e. die geflüchtete Frau] sagt...“) gedolmetscht zu haben. SPM_4 soll dann jedoch gemerkt haben, dass sich durch diesen Dolmetschmodus nicht nur die Kommunikation erschwert, sondern auch der Beziehungsaufbau zwischen Therapeut:in und Patientin beeinträchtigt wird. In der Folge wechselte er in die ‚Ich-Form‘ und bemühte sich fortan in diesem Modus zu verbleiben. SPM_4 betont die Bedeutung der ‚Ich-Form‘ während des Dolmetschens, um die Authentizität des Gesprächs zu wahren, und weist darauf hin, dass das Sich-als-Person-Einbringen für die trilaterale Kommunikation zwischen Klient:in, Fachkraft und

Sprachmittler:in problematisch sein kann. Er betont zusätzlich, dass er stets bemüht ist, sinngemäß zu übersetzen, da eine wortwörtliche Übersetzung oft zu einer Verfälschung des Inhalts führe. Diese Ausführungen von SPM_4 sind vor dem Hintergrund zu bewerten, dass das Dolmetschen fast immer die Besonderheit hat, ad hoc und zügig vorgenommen zu werden. Deshalb sollte in verdolmetschten Gesprächen, an denen mehrere Sprecher:innen beteiligt sind, immer klar sein, auf wen sich die benutzten Pronomen beziehen, da ihre Bedeutung immer kontextabhängig ist. Es sei daher betont, dass die Verwendung der ‚Ich-Form‘ keinesfalls als Indiz für eine fehlende Distanz seitens der Sprachmittler:in, sondern als Ausdruck eines professionellen Verhaltens zu werten ist.

4.2.3 Aufbau und Moderation von gedolmetschten Gesprächssituationen

Im Folgenden soll der Ablauf und die Moderation von gedolmetschten Gesprächssituationen erörtert werden. In der Praxis beginnt ein gedolmetschtes Gespräch für gewöhnlich mit einer Vorstellungsrunde, in welcher sich auch die Sprachmittler:innen vorstellen und die Vorgehensweise bei der Verdolmetschung geklärt wird. Im Kontext der Sprachmittlung ist es zudem unerlässlich, auf die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen hinzuweisen, um die Privatsphäre der Klient:innen zu schützen und das Vertrauen nicht zu gefährden. Aus diesem Grund betonen FSW_5 und FSW_9 wie wichtig es ist, dass alle Beteiligten ihre Rollen und die geltenden Schweigepflichtregelungen verstehen. FSW_9 (63) weist zu Gesprächsbeginn die Beteiligten explizit darauf hin, dass alles, einschließlich Nebengesprächen, vollständig übersetzt werden muss, um Missverständnissen vorzubeugen. FSW_5 (33) bemerkt hierzu, dass er versuche, persönliche Daten der Klient:in auch dadurch zu schützen, indem er Sprachmittler:innen keine Informationen über Verwandtschaft oder persönliche Beziehungen gebe, auch wenn dies nicht immer vollständig gelinge.

Ein wesentlicher Unterschied zwischen gedolmetschten Gesprächssituationen und einsprachigen Gesprächen besteht in der expliziten Notwendigkeit, einen alternierenden Sprecher:innenwechsel zu organisieren, was in der Konversationsanalyse auch als "Turn-Taking" bezeichnet wird (Gavioli 2015). Im Verlauf des Gesprächs wechselt das Wort kontinuierlich zwischen Fachkräften, Klient:in und der dolmetschenden Person.

Die grundlegende Annahme in einer solchen Situation ist, dass jeder Äußerung eine gedolmetschte Wiedergabe folgt und dieser Sprecher:innenwechsel typischerweise von der Sprachmittler:in moderiert wird. Dieser Annahme wird seitens der Fachkräfte jedoch teilweise widersprochen

(FSW_3, 49; FSW_9, 64-67). Dabei wird betont, dass die Case-Manager:in für die Gesprächsmoderation verantwortlich ist. FSW_3 (101-102) berichtet, dass beim ersten Kennenlernen sich das Case-Management vorstellt, seine Funktion erklärt und eine Begrüßungsrunde durchführt, bei der auch die Sprachmittler:in vorgestellt wird. FSW_2 (72) beschreibt denselben Vorgang in Bezug auf den Hilfeplanprozess: Die Case-Manager:in beginnt mit einer Vorstellung, erläutert den Zweck des Treffens und die Art der beantragten Hilfe. Vorab klärt die Case-Manager:in in Gesprächen mit der Klient:in oder der Familie die benötigte Unterstützung. Die Aufgabe der Sprachmittler:in besteht darin, diese Informationen zu übersetzen und gegenüber der Klient:in klarzustellen, dass die Inanspruchnahme der Hilfe freiwillig ist und ihrer klaren Zustimmung bedarf. Im Verlauf des Gesprächs werden dann die Ziele und Anforderungen erörtert und die Klient:in hat die Möglichkeit, ihre Meinung zu äußern bzw. die Hilfe abzulehnen.

Der beschriebene Gesprächsablauf scheint für Fachkräfte – unabhängig davon ob Sprachmittler:innen anwesend sind oder nicht – eine zentrale Rolle zu spielen. FSW_4 (48-49) betont, dass aus ihrer Perspektive die Struktur der Gespräche auf diese Weise klar definiert sei. In einem Team, führt sie fort, sei die Arbeitsaufteilung außerdem so, dass während eine Fachkraft das Gespräch führt, eine andere den Prozess dokumentiert. Diese klare Rollenverteilung würden dazu beitragen, das Gespräch zu strukturieren und Missverständnisse zu minimieren. Darüber hinaus betont sie die Relevanz einer strukturierten Kommunikation zwischen Klient:in und Sprachmittler:in. Eine solche Strukturierung sei entscheidend, um sicherzustellen, dass die essenzielle Information präzise und ohne Verzögerungen übertragen wird.

Auch einige der Sprachmittler:innen sehen die Aufgabe der Gesprächsmoderation klar auf Seiten der einladenden Fachkräfte: SPM_3 (131-133) bestätigt, dass in der Regel die Auftraggeber:innen die Kommunikation zwischen den Beteiligten lenken, weil sie auch die Fragen stellen. SPM_4 (115-116) betont ebenfalls, dass sie in keinem Fall die Moderation übernehmen möchte. Ihre Aufgabe würde sich darauf beschränken, das Gespräch „immer eins zu eins dabei zu dolmetschen“ (SPM_4, 100).

Bei der Analyse weiterer Aussagen von Sprachmittler:innen ergibt sich jedoch ein etwas differenzierteres Bild: So betont SPM_1 (137-147) etwa, dass die Moderation des Gesprächs je nach Situation variiert. In einigen Fällen übernimmt die Auftraggeber:in die Leitung des Gesprächs, während in anderen Fällen SPM_1 selbst moderiert, insbesondere wenn die Klient:in selbst das Gespräch mit der Fachkraft gesucht hat. SPM_1 dolmetscht dabei die Anliegen der Klient:in und anschließend die Reaktion der Fachkraft auf die Anfrage(n). SPM_7 (161-172) berichtet, dass die

Moderation und der Modus der Kommunikation je nach Kontext unterschiedlich gestaltet wird. So sei der Ablauf bei Gesprächen mit Rechtsanwält:innen anders als bei Ärzt:innen oder in Bildungseinrichtungen. Diese unterschiedlichen Vorgehensweisen lassen vermuten, dass in der Praxis eine flexible Haltung eingenommen wird.

SPM_5 (118-121) beschreibt, dass sie gerade in der Anfangsphase das Gesprächstempo drosseln muss, um zu vermeiden, dass es nur zu einer Teil-Verdolmetschung kommt. Das Ziel der Fachkräfte, in der Sache möglichst schnell voranzukommen, kann dazu führen, dass Informationen nicht vollständig übersetzt werden können. SPM_5 schreitet in solchen Situationen gelegentlich ein bzw. unterbricht den Vortrag der Fachkraft, um sicherzustellen, dass alle Informationen korrekt weitergegeben werden. Sie betont jedoch, dass sie dabei nicht das Ziel verfolgt, die Moderation zu übernehmen. FSW_6 (58) unterstützt als Fachkraft eine vollständige Verdolmetschung, indem sie ihre Aussagen in kurzen Abschnitten vermittelt, um den Sprachmittler:innen die Arbeit zu erleichtern und eine Überforderung zu vermeiden.

Nachdem verschiedene Aspekte aus der Anfangsphase gedolmetschter Gespräche angesprochen worden sind, wenden wir uns der Interaktion zwischen den Beteiligten in der Endphase zu. Gemäß FSW_2 (81-84) und FSW_3 (159-160) wird am Gesprächsende, nach der Klärung aller offenen Punkte und der Festlegung der nächsten Schritte, die Sitzung ohne weitere Reflexionen oder Nachbesprechungen beendet. Bei Bedarf werden Formalitäten, wie die Abrechnung mit der Sprachmittler:in, erledigt. FSW_7 (147) ergänzt, dass im Anschluss an das Gespräch keine Gelegenheit für einen weiteren Austausch mit Sprachmittler:innen vorhanden ist, da seitens der Fachkräfte noch eine vollständige Dokumentation vorgenommen werden muss, die Zeit in Anspruch nimmt. Bei Gesprächen im therapeutischen Kontext wird der Abschluss laut FSW_8 (51) und FSW_9 (63) wie folgt gestaltet: Nach der Klärung offener Fragen bedankt sich die Therapeut:in bei der Klient:in und der Sprachmittler:in. Die letzten fünf Minuten der Sitzung werden in diesen Settings typischerweise für die Terminplanung und eine kurze Bewertung des Gesprächs genutzt, um die Zufriedenheit der Klient:innen zu erfassen.

Gemäß offizieller Vorgaben ist der Auftrag der Sprachmittler:innen mit dem Abschluss des Gesprächs als beendet zu betrachten. SPM_4 (200-219) und SPM_6 (235-236) betonen entsprechend, dass ihnen der Kontakt zu Klient:innen außerhalb der Dienstzeiten strikt untersagt sei, um persönliche Befangenheiten zu vermeiden. Allerdings berichtet SPM_7 (174), dass ältere Klient:innen nach der Sitzung häufig in ihrer Muttersprache zusätzliche Fragen stellen würden, um die Details des Gesprächs besser zu verstehen.

Sie gibt an, dass sie in solchen Fällen etwa 10 bis 15 Minuten nach dem Termin verbleibt, um zusätzliche Erklärungen in der Muttersprache zu geben und sicherzustellen, dass die Klient:innen die Informationen vollständig erfassen. Bei jüngeren Personen empfehle sie diesen, wichtige Daten und Informationen während des Gesprächs zu notieren, da sie nach Abschluss des Termins keine weiteren Auskünfte erteilen könne.

4.2.4 Nutzung des physischen Raums und Positionierung im Raum

Die räumliche Platzierung der Beteiligten in gedolmetschten Gesprächen spielt eine entscheidende Rolle für die Effektivität der Kommunikation (vgl. Buzungu 2023: 85). Die von uns interviewten Sprachmittler:innen und Fachkräfte unterstreichen gleichermaßen die Bedeutung einer bestimmten Ordnung im Raum. SPM_6 (119-126) erklärt, dass er in der Regel zwischen Klient:in und Auftraggeber:in sitzt, um beide Parteien gut hören und die Kommunikation effektiv verfolgen zu können. Wenn eine solche räumliche Positionierung sich ihm nicht auf den ersten Blick erschließt, bespreche er die optimale Platzierung mit den Beteiligten zu Beginn des Gesprächs. SPM_1 (131-136) betont, dass das Sitzen neben dem Klienten eine wichtige Regel sei, die ihm zu Beginn seiner Tätigkeit vermittelt wurde.

Innerhalb des therapeutischen Kontexts betont SPM_4 (101-114), dass die Sprachmittler:in den direkten Blickkontakt zwischen Klient:in und Therapeut:in nicht verhindern sollten. Die Sprachmittler:in sitze idealerweise an der Spitze eines imaginären Dreiecks, wobei das Blickfeld zwischen Klient:in und Therapeut:in optimal aufeinander ausgerichtet werden müsse. Auch in der entsprechenden Fachliteratur wird diese trianguläre Sitzordnung für die Sprachmittlung in therapeutischen Settings als besonders zweckmäßig angesehen (Wadensjö 2001).

Die Abstandsregeln, die während der Corona-Pandemie eingehalten werden mussten, beeinflussten die räumliche Anordnung der gedolmetschten Gespräche. SPM_3 (123-131) unterstreicht dabei, dass der Abstand gewahrt werden musste, um eine Kommunikation in Präsenz überhaupt zu ermöglichen. FSW_7 (73-87) beschreibt, dass aufgrund der damals geltenden Regeln die Sprachmittler:in etwa zwei bis drei Meter entfernt von der Klient:in saß. Diese Distanz habe u.a. dazu geführt, dass die Kommunikation manchmal etwas erschwert wurde, da Klient:innen in dieser Situation die anwesende Fachkraft weniger beachteten und sich stärker auf die Sprachmittler:in konzentrierten.

Aus der Perspektive einiger Fachkräfte sollte in den Gesprächen darauf geachtet werden, dass die Sprachmittler:innen neutral bzw. „isoliert“ positioniert sind. FSW_4

(50-51) beschreibt, dass diese räumliche Isolation verdeutlichen soll, dass die Sprachmittler:innen keine Verbindung zur Organisation haben und ausschließlich zur Sprachvermittlung da sind. Diese Anordnung diene auch dem Schutz der Sprachmittler:innen und soll dem Vorwurf entgegenwirken, dass diese mit dem Jugendamt „unter einer Decke“ stecken könnten. Diese Aussage deutet darauf hin, dass Fachkräfte sich durchaus der hierarchischen bzw. machtrelevanten Beziehungen bewusst sind, die unter anderem durch eine räumliche Positionierung geschaffen werden kann.

4.2.5 Die Bedeutung nonverbaler Kommunikation in gedolmetschten Gesprächen

Unter nonverbaler Kommunikation sollen im Folgenden alle Kommunikationsinhalte verstanden werden, die nicht durch verbale Äußerungen vermittelt werden. Dazu gehören das Aussehen einer Person, das Verhalten dieser im Raum, ihre Gesten, ihre Gesichtsausdrücke oder ihr Blickkontakt. Die nonverbale Kommunikation dient dabei vor allem dazu, das „WIE“ der Botschaft zu vermitteln (Röhner & Schütz 2012: 57ff.). Die nachfolgenden Punkte veranschaulichen die Relevanz der nonverbalen Kommunikation und die Herausforderungen, die in diversen Kontexten aus der Perspektive unserer Interviewpartner:innen damit verbunden sein können.

FSW_5 (34-39) und FSW_6 (57-58) weisen darauf hin, dass in gedolmetschten Gesprächen neben der räumlichen Ordnung auch die nonverbale Kommunikation eine wesentliche Rolle spielt. Diese kann sich nicht nur auf den Vertrauensaufbau zwischen Fachkraft und Klient:in sondern auch auf die Qualität der Sprachmittlung auswirken. Die hier zitierten Fachkräfte betonen, dass die Sprachmittler:innen so positioniert werden sollten, dass sie die nonverbalen Signale, die von den Gesprächspartner:innen ausgehen, gut sehen und die verbalen Äußerungen dieser gut hören können.

Auch Sprachmittler:innen selbst nutzen nonverbale Kommunikationsstrategien gezielt, um eine Arbeitsbeziehung zu den Anwesenden im Gesprächssetting aufzubauen. SPM_4 (117-118) hebt besonders die Bedeutung des Blickkontakts hervor, der in Beratungssituationen zum Vertrauensaufbau beiträgt. Ebenso betont SPM_6 (116, 143-146), besonders in sensiblen Kontexten, die Rolle der Körpersprache, die Empathie und Verständnis fördern soll. SPM_5 (159-163) ergänzt dies dahingehend, dass eine freundliche Ausstrahlung eine entscheidende Rolle spielt und dazu beiträgt, einschüchternde Eindrücke zu vermeiden und positive Beziehungen zu Klient:innen aufzubauen – sogar bei eingeschränkten mimischen Signalen durch das Tragen von

Hygienemasken. Die Verwendung nonverbaler Kommunikationsmittel durch Sprachmittler:innen variiert je nach persönlicher Präferenz zwischen Individuen und Settings. FSW_4 (55) hebt hervor, dass einige Sprachmittler:innen dazu neigen, stark zu gestikulieren, was insbesondere in sensiblen Situationen problematisch sein kann, da es den Eindruck von Parteilichkeit erwecken könnte. Andere Sprachmittler:innen würden hingegen zurückhaltender agieren und den Fokus eher auf eine präzise und sachliche Ausdrucksweise legen.

Für Fachkräfte sind nonverbale Signale von ebenso hoher Relevanz. Sie nutzen diese, um die Gesprächsdynamik zu bewerten. FSW_3 (121-136) beschreibt beispielsweise, wie intensive oder leere Blicke von Klient:innen die Atmosphäre im Raum beeinflussen können und wichtige Informationen über deren emotionale Zustände liefern. FSW_9 (68-73) beobachtet in Dolmetschpausen die nonverbalen Signale der Klient:innen, um diagnostische Informationen zu gewinnen und den emotionalen Kontext besser zu verstehen. FSW_7 (68) betont zudem, dass eine lockere und angenehme Stimmung durch eine aktive Haltung im Gespräch und das Pflegen des Blickkontakts gefördert werden kann. Dies unterstütze nicht nur die positive Atmosphäre, sondern verbessere auch das Verständnis. Positive nonverbale Signale, wie von FSW_8 (47) betont, tragen dazu bei, dass Klient:innen sich wohlfühlen und die Zusammenarbeit als unterstützend wahrnehmen.

Zusammenfassend lässt sich konstatieren, dass nonverbale Kommunikation in gedolmetschten Gesprächen nicht nur zur besseren Wahrnehmung von Emotionen dient, sondern auch zum Aufbau von Vertrauen beiträgt. Sowohl Sprachmittler:innen als auch Fachkräfte sind sich der Bedeutung nonverbaler Signale bewusst und nutzen diese gezielt, um eine effektive und empathische Gesprächsführung zu etablieren.

4.2.6 Kommunikative Unklarheiten und Herausforderungen in Vor-Ort-Dolmetschsituationen

Fehler und Unklarheiten in der Sprachmittlung sind durchaus nicht ungewöhnlich. Wie die zusammenfassten Aussagen aus den Interviews im Folgenden verdeutlichen, können sie allerdings durch proaktive Maßnahmen, wie eine sorgfältige Vorbereitung und klare Kommunikation, adressiert werden.

SPM_1 (120-124, 148-168) unterstreicht den Stellenwert einer korrekten und vollständigen Verdolmetschung und gibt an, bei sich abzeichnenden Unklarheiten auf zusätzliche Erklärungen und eine einfachere Sprache zurückzugreifen, um auf Seiten der Klient:innen ein möglichst umfas-

sendes Verständnis sicherzustellen. Eine ähnliche Vorgehensweise wird auch von SPM_2 (170-175) beschrieben: Bei Verständnisproblemen, insbesondere bei komplexen Thematiken, wird der weitere Austausch zum Thema kurz unterbrochen und der jeweilige Sachverhalt wird in einfacheren Worten erneut erklärt.

SPM_7 (73-104) betont in diesem Zusammenhang die Relevanz einer adäquaten Vorbereitung sowie ergänzender Recherchen, um, insbesondere in herausfordernden Dolmetschsituationen, Missverständnisse und Fehler zu vermeiden. SPM_6 (100-104) ergänzt, dass die Art der Vorbereitung und der Übersetzung je nach Setting variieren müsse. Während bei Sozialamtsterminen eine terminologisch präzise und wortgetreue Übersetzung entscheidend sei, erfordere besonders die psychologische Beratung eine behutsame Herangehensweise, bei der eigene Einschätzungen außen vor gelassen werden müssten, um die Wahrnehmung der Klient:innen nicht zu beeinflussen. SPM_4 (133-142) beschreibt hingegen, dass das wortwörtliche Übersetzen, speziell bei idiomatischen Ausdrücken, nicht immer möglich sei und dass daher eine sinngemäße Übersetzung angestrebt werde, die den Kern der Aussage bewahre. In der Therapie werde ebenfalls der Versuch unternommen, dem Originalwortlaut möglichst nahe zu kommen, jedoch sind in diesem Kontext mitunter Anpassungen erforderlich, um eine korrekte Kommunikation des Sinns zu gewährleisten. Bei Gesprächen im Rahmen der Jugendhilfe könne es aufgrund eng getakteter Termine erforderlich sein, nicht wortwörtlich zu dolmetschen, sondern *ad hoc* Zusammenfassungen zu erstellen.

Auch aus Sicht der interviewten Fachkräfte stellen potenzielle Missverständnisse und Unzulänglichkeiten bei der Sprachmittlung ein ernsthaftes Problem dar. So äußert FSW_5 (18, 39) Bedenken hinsichtlich der Klarheit der Kommunikation bei einigen Einsätzen, da sich die Klient:innen aufgrund ihrer Beziehung zu den Sprachmittler:innen oder aufgrund eigener kultureller Unsicherheiten möglicherweise nicht trauen, alles zu sagen. Trotz mancher Probleme und Unzulänglichkeiten und der oft kurzen Ausbildung der Sprachmittler:innen wäre die Funktion, die diese erfüllen, dennoch unverzichtbar, da sonst die Kommunikation nicht gewährleistet werden könne. Zudem wäre zu beachten, dass die Sprachmittler:innen in vielen Situationen den Fall nicht kennen und dadurch über ein geringeres Kontextwissen verfügen als die Fachkräfte.

FSW_8 (39-43) erzählt, dass sie aktiv auf Missverständnisse eingehe, wenn sie den Eindruck hat, dass Sprachmittler:innen nicht korrekt übersetzen oder eigene Interpretationen hinzufügen. Sie gebe direktes Feedback und hinterfrage bei Bedarf die Qualität der Sprachmittlung kritisch, um sicherzustellen, dass die vermittelten Inhalte korrekt sind und ihre therapeutische Arbeit nicht beeinträchtigt wird. Sie

betont, dass trotz der wertvollen Rolle, die Sprachmittler:innen einnehmen, klargestellt werden müsse, dass ihre primäre Funktion das reine Dolmetschen ist und nicht das Erteilen von Ratschlägen oder Einbringen persönlicher Meinungen. FSW_6 (59-62) berichtet von einem Fall, in dem eine Sprachmittler:in wichtige Informationen nicht übersetzt habe. Daraufhin hat sie im Gespräch nochmals betont, dass alle Inhalte vollständig und transparent übersetzt werden müssen, um die Qualität der Beratung zu gewährleisten. Diese Klarstellung wäre wichtig gewesen, auch um Missverständnisse in zukünftigen Sitzungen zu vermeiden.

Auch Unterschiede zwischen den von der Klient:in und der Sprachmittler:in jeweils gesprochenem Dialekt können zu Verständigungsproblemen führen. FSW_4 (34-37) erzählt, dass von Anfang an den Klient:innen die Möglichkeit gegeben werde, eine Sprachmittler:in in ihrer Muttersprache hinzuziehen. Wenn sich allerdings herausstelle, dass aufgrund des Dialekts / der Sprachvariante, die die Klient:in und Sprachmittler:in jeweils verwenden, Missverständnisse entstehen, werde das Gespräch abgebrochen und der Sprachmittlerdienst über das Problem informiert. FSW_9 (63) weist auch darauf hin, dass der Wechsel der Sprachmittler:in möglich ist und Verständigungsprobleme offen angesprochen werden sollten, um eine effektive Kommunikation sicherzustellen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Missverständnisse und Unklarheiten in der Sprachmittlung zum Alltag gehören, aber durch bestimmte Vorkehrungen wie sorgfältige Vorbereitung, klare Kommunikation und flexible Anpassung an die konkrete Situation bewältigt werden können. Bei offensichtlichen Verständigungsproblemen muss es auch möglich sein, die Sprachmittler:innen zu wechseln. Sowohl Sprachmittler:innen als auch Fachkräfte betonen die Notwendigkeit präziser und verständlicher Verdolmetschung, um die Qualität der Beratung bzw. Therapie sicherzustellen.

4.2.7 Zusammenfassung und Zwischenfazit

Sprachmittler:innen werden vor Ort eingesetzt, um eine reibungslose Kommunikation zu gewährleisten und sicherzustellen, dass alle Beteiligten, auch wenn sie die Sprache des Gegenübers nicht ausreichend beherrschen, sich ausdrücken und die Positionen ihrer Gesprächspartner:innen klar verstehen können. Sprachmittlung verfolgt das Ziel, in solchen Situationen eine reibungslose Interaktion zu ermöglichen. Die bisher präsentierten Ergebnisse aus den Auswertungen unserer Interviews orientieren sich stark an den Abläufen, die bei gedolmetschten Gesprächen vor Ort zu beobachten sind.

Im Rahmen der Auftragserteilung erfolgt die Anfrage zur Bestellung einer Sprachmittler:in entweder durch Bedarfsmeldungen von Institutionen oder durch persönliche Anfragen der Klient:innen. Die Koordination der Termine wird bei Sprachmittler:innen, die über eine Agentur vermittelt werden, durch die Einsatzleitung vorgenommen. Aus der Perspektive der Fachkräfte wird hierbei vor allem die zeitliche Flexibilität der Sprachmittler:innen geschätzt.

Bei der Einbestellung von Sprachmittler:innen spielen neben der zeitlichen Flexibilität, die diese mitbringen, verschiedene weitere Kriterien eine Rolle. Diese betreffen z. B. fachliche Qualifikationen und die Erfahrung, die Sprachmittler:innen vorzuweisen haben, die Sprachvarianten, die sie beherrschen, und in spezifischen Kontexten auch ihre Geschlechtszugehörigkeit. In seltenen Fällen können auch Präferenzen der Klient:innen für eine bestimmte Sprachmittler:in bei der Beauftragung berücksichtigt werden. Die kurzfristige Verfügbarkeit der Sprachmittler:innen steht bei der Auftragserteilung manchmal in Konkurrenz zu Kriterien wie Erfahrung und Spezialisierung.

Aus den Interviews geht außerdem hervor, dass sowohl die Fachkräfte als auch die Sprachmittler:innen die Bedeutung von Kontinuität und Vertrauen in der Zusammenarbeit für eine erfolgreiche Sprachmittlung betonen. Insbesondere in potenziell sensiblen Einsätzen, wie z. B. bei therapeutischen Sitzungen, verfolgen die Fachkräfte das Ziel, eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen. In einigen Fällen äußern sie sogar ihre Präferenz für die Zusammenarbeit mit angelernten Laiendolmetscher:innen gegenüber professionellen Dolmetscher:innen, da mit diesen öfters Vorerfahrungen gemacht wurden und gegenseitiges Vertrauen bereits aufgebaut worden ist. Die Kontinuität dieser Zusammenarbeit wird als ein Faktor angesehen, der auch das Vertrauen bei den Klient:innen fördert. Die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist dabei von zentraler Bedeutung, um dieses Vertrauen nicht zu gefährden.

In den Interviews, die im Rahmen der Studie durchgeführt wurden, betonen sowohl die Fachkräfte als auch die Sprachmittler:innen, dass eine strukturierte und klare Kommunikation von entscheidender Bedeutung ist, um Missverständnisse zu vermeiden und eine effektive Gesprächsführung sicherzustellen. Den Sprachmittler:innen kommt darüber hinaus eine Schlüsselrolle in der interkulturellen Verständigung zu. Aus der Perspektive unserer Interviewpartner:innen ist es zugleich unerlässlich, dass die sprachmittelnden Personen strikt ihre professionelle Distanz und Neutralität bewahren, um eine Beeinflussung der Beratung durch persönliche Interpretationen oder emotionale Betroffenheit zu vermeiden.

Potenzielle Schwierigkeiten in der Verdolmetschung können, so die Interviewpartner:innen, durch eine sorgfältige

Vorbereitung auf den jeweiligen Termin, klare Kommunikationsstrategien und gegebenenfalls durch den Wechsel der Sprachmittler:in adressiert werden.

Der gezielte Einsatz nonverbaler Kommunikation und die Beobachtung dieser Signale beim Gegenüber sind weitere Mittel, die sowohl Sprachmittler:innen als auch Fachkräfte einsetzen, um emotionale Belastungen des Gegenübers zu erkennen und eine effektive und empathische Gesprächsführung zu gewährleisten.

Eine Analyse der Interviewdaten hinsichtlich der Aussagen zur Struktur gedolmetschter Gespräche lässt insgesamt den Schluss zu, dass diese aus der Perspektive vieler Interviewpartner:innen einem linearen, geordneten und regelhaften Charakter zu folgen scheinen. In manchen Interviews wird diese Perspektive weiter zugespitzt, indem Sprachmittler:innen mit einer Maschine oder einem Roboter verglichen werden. Bei näherer Betrachtung von existierenden Richtlinien bzw. Empfehlungen zum Verhalten in Dolmetschsituationen fällt auf, dass zu den dort aufgestellten Qualitätsstandards die absolute Einhaltung der Neutralität und der professionellen Distanz aufgerufen wird (vgl. Wächter & Vanheiden 2015). Die Bandbreite der Aussagen aus unseren Interviews deutet hingegen darauf hin, dass die mechanistische Vorstellung, die den Sprachmittler:innen eine passive, ja fast unsichtbare Rolle zuschreibt, nicht allgemein geteilt wird. In einigen Situationsbeschreibungen geben die Interviewten zu verstehen, dass sich Sprachmittler:innen in der Regel eher auf einem Spektrum zwischen Nicht-Einmischung und aktiver Mitgestaltung bewegen. Eine realistischere Hypothese wäre daher davon auszugehen, dass Sprachmittler:innen in der Praxis streckenweise die Moderation des Gesprächs übernehmen oder zumindest beeinflussen (müssen), indem sie z. B. den Sprecherwechsel, das Tempo und die Pausen im Gespräch steuern. In vielen Fällen fungieren sie dabei als eine Art "Puffer" zwischen den Gesprächspartner:innen, um etwaige Störungen in der Kommunikation zu korrigieren und die Genauigkeit oder Vollständigkeit der gedolmetschten Aussagen sicherzustellen. Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass die Möglichkeiten für Sprachmittler:innen in dieser aktiven Rolle auch begrenzt sind. Die Settings, in denen im Sozialwesen auf Sprachmittlung zurückgegriffen wird, sind oft durch asymmetrische Machtverhältnisse der Beteiligten gekennzeichnet, wobei die Vertreter:innen der beauftragenden Institutionen generell die Oberhand haben.

Die oben beschriebene rigide Rollenvorstellung bezüglich der Sprachmittler:innen als „Übersetzungsmaschine“ wird in der Forschung häufig als strukturfunktionalistische Perspektive bezeichnet (vgl. Pöllabauer 2015). Dabei werden an die Sprachmittler:innen teilweise Rollenerwartungen (vgl. Parsons 1951, 1966) herangetragen, die normativ vorgeordnet und rigide sind. Roy (1993) bezeichnet eine

derartige Funktionsbeschreibung von Sprachmittler:innen kritisch als die einer im Grunde „abwesenden Person“ bzw. einer „Nicht-Person“. Im Gegensatz dazu zeigen Forschungsarbeiten aus einer symbolisch-interaktionistischen Perspektive (vgl. Goffman 2003, 2005), im Rahmen derer Mikro-Analysen von gedolmetschten Gesprächen vorgenommen worden sind, ein ganz anderes Bild: Sie offenbaren, dass derartige Situationen von den beteiligten Individuen in kreativer Weise gestaltet und kontinuierlich verändert werden. Dennoch wird in der Praxis an dem Paradigma der ‚absoluten Neutralität der Sprachmittler:in‘, wie oben

4.3 Digitale Ferndolmetschung

In den zurückliegenden Jahren hat sich die Ferndolmetschung zu einer bedeutsamen Ergänzung der konventionellen Sprachmittlung vor Ort entwickelt und findet auch im Sozialwesen zunehmend Anwendung. Die Datenerhebung für das Projekt DeSKoS wurde in in einem Zeitraum durchgeführt, in der Sprachmittler:innen und Fachkräfte im Sozialwesen im Anschluss an die pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen (COVID-19) bereits Erfahrungen mit digitalen Medien gesammelt hatten. Aufgrund der Notwendigkeit, eine Vielzahl von Distanzregeln während der Corona-Pandemie einzuhalten, hatte sich die Art der Kommunikation zwischen den Beteiligten zunehmend auf digitale Kanäle, wie Telefonate und Videokonferenzen, verlagert. Diese Umstellung war mit einer Reihe von organisatorischen und technischen Herausforderungen sowie Risiken einhergegangen, welche die bis dahin üblichen sozialarbeiterischen Praktiken verändert hat.

In diesem Kapitel stellen wir zunächst die verschiedenen Ferndolmetsch-Formate vor, die in Bremen zum Einsatz kommen sowie die damit verbundenen technischen und organisatorischen Anforderungen. Dann erörtern wir die Herausforderungen und Risiken des Einsatzes von Ferndolmetschformaten anhand der Aussagen aus den von uns durchgeführten Interviews mit den Fachkräften und Sprachmittler:innen.

4.3.1 Unterschiedliche Formate der Ferndolmetschung

In der Sozialen Arbeit hat sich die Ferndolmetschung als vielseitiges Instrument etabliert, das in verschiedenen Formaten zur Verfügung steht. Jedes dieser Formate weist

geschildert, festgehalten. Aus wissenschaftlicher Perspektive hingegen wird hingegen diese Sichtweise zunehmend durch umfassendere Rollenkonzepte abgelöst, im Rahmen derer die Sprachmittler:innen als aktiv teilnehmende dritte Parteien betrachtet werden (vgl. Wadensjö 1998). Als Zwischenfazit kann an dieser Stelle festgehalten werden, dass den Sprachmittler:innen keine rigiden Rollenbilder zugeschrieben werden sollten, die letztendlich an der Realität vorbeigehen. Stattdessen sollten gedolmetschte Gespräche als Settings angesehen werden, bei denen die jeweiligen Beteiligten einander mit unterschiedlichen Erwartungen und Bedürfnissen begegnen.

spezifische Vor- und Nachteile auf, die sich je nach den Anforderungen der Situation und den Bedürfnissen der Beteiligten unterscheiden.

Die Telefonkonferenz ist eines der einfachsten und am weitesten verbreiteten Formate, die bei der Ferndolmetschung genutzt wird. Die Kommunikation erfolgt in diesem Fall über Telefonleitungen, wobei alle Beteiligten über eine Konferenzschaltung miteinander verbunden werden. Ein signifikanter Vorteil dieser Methode ist die schnelle und unkomplizierte Vorgehensweise, wobei jedoch die Kommunikation auf den Audiokanal als Medium beschränkt und die Übertragung nonverbaler Kommunikationssignale überhaupt nicht möglich ist. Diese Vorgehensweise erweist sich allerdings als ökonomisch vorteilhaft, da meistens keine spezifische Technik benötigt wird.

Eine weitere Option stellt die Videokonferenz dar. Bei diesem Format findet das Gespräch über eine digitale Plattform statt, auf der eine Interaktion aller Teilnehmenden mit Bild und Ton möglich ist. Das Format kann auch als Hybrid-Konferenz gestaltet werden, indem einer der beteiligten Parteien lediglich per Telefon zugeschaltet ist. Unterschiedliche Möglichkeiten sind auch hinsichtlich der räumlichen Zusammensetzung der Personen denkbar: Manchmal befinden sich die Fachkraft und die Klient:in gemeinsam in einem Raum und die/der Sprachmittler:in wird online zugeschaltet. In anderen Fällen befinden sich die Fachkraft und die Sprachmittler:in an einem Ort und die Klient:in wird zugeschaltet. Denkbar ist auch eine dritte Variante, in der alle drei Parteien sich zum Zeitpunkt des Gesprächs an unterschiedlichen Orten befinden.

Neben Sprachmittlungsagenturen, die ihre Dienste vor Ort anbieten, wie Performa Nord oder Sprint, werden auch vermehrt Plattformen für Live-Dolmetschung genutzt.⁷

⁷ Vgl. z. B. <https://dolmetscheragentur24.de> (letzter Zugriff am 05.12.2025)

Diese ermöglichen die Bereitstellung von Dolmetscherdiensten über digitale Kanäle in Echtzeit. Die Mitarbeiter:innen dieser Online-Anbieter arbeiten von jedem beliebigen Ort der Welt aus. Die Plattformen bieten dadurch eine flexible und oft schnellere Möglichkeit, eine Sprachmittler:in zu erreichen und einzusetzen. Diese Plattformen ermöglichen den Zugriff auf ein breites Spektrum an Sprachmittler:innen, die eine Vielzahl unterschiedlicher Sprachen abdecken können. Häufig bieten die entsprechenden Systeme integrierte Funktionen für Video- und Audioverbindungen, was die Organisation und Durchführung von Dolmetschereinsätzen erheblich erleichtert. Derlei Firmen sind öfters so aufgestellt, dass sie zusätzliche Dienstleistungen offerieren können, die unter anderem eine Terminplanung oder eine Aufzeichnung von Kommunikationsprozessen sowie die Gewährleistung der Integrität und Vertraulichkeit der Daten umfassen. Dadurch versuchen sie eine umfassende Komplettlösung für digitale Sprachmittlungsdienste zu schaffen. Eine Fachkraft aus dem öffentlichen Dienst schildert ihre Erfahrungen mit einem der Onlineanbieter wie folgt:

„Der Einsatz ist viel einfacher, als eine Sprachmittlung vor Ort zu bestellen. Wir haben ja einen Online-Sprachmittler-Dienst [...] Wir haben so ein iPad und da konnte man sich dann einloggen und dann gab es halt so eine App. Es sind ja praktisch alle Sprachen aufgelistet. Die grün gelehuchtet sind, sind verfügbar, sofort. Und alle die rot sind, quasi sind momentan nicht besetzt. Das war halt sehr praktisch, dass man jetzt sofort das iPad genommen hat, wir machen jetzt ein Gespräch. Das war halt sehr praktisch da, weil es einfach sehr flexibel ist.“ (FSW_4, 67)

Im Zeitraum der Kontaktbeschränkungen während der Pandemie (SARS-CoV-2) wurden Online-Plattformen für die Sprachmittlung von den Fachkräften des Amtes für Soziale Dienste häufig in Anspruch genommen. Dies ist auf die Tatsache zurückzuführen, dass diese Plattformen eine flexible und schnelle Lösung boten, um Sprachbarrieren zu überwinden. Dies wurde insbesondere in Situationen geschätzt, in denen *„kurzfristig keine Dolmetscher verfügbar waren“* oder *„Klienten spontan Unterstützung“* benötigten (FSW_7, 82).

Ein wesentlicher Aspekt der digitalen Sprachmittlung ist die Nutzung spezialisierter Software, deren Qualität und Zuverlässigkeit in spezifischen Anwendungsbereichen, wie beispielsweise der psychosozialen Beratung, gewährleistet sein muss. Exemplarisch seien an dieser Stelle lizenzierte Programme wie ClickDoc genannt, die in psychotherapeutischen Sitzungen Verwendung finden. Diese Programme bieten eine Reihe von Funktionen, darunter virtuelle Wartezimmer, in die Klient:innen und Sprachmittler:innen eingeladen werden, bevor die eigentliche Sitzung beginnt.

Darüber hinaus finden weitere Videokonferenz-Tools, wie bspw. Zoom, Anwendung.

4.3.2 Auftragserteilung

Sowohl beim Telefondolmetschen als auch bei Videokonferenzen erfolgt die Beauftragung in ähnlicher Weise wie bei der Sprachmittlung vor Ort (vgl. Kap. 4.1.1). Bei der Vorabanfrage wird darüber informiert, ob das Gespräch telefonisch oder über eine Videokonferenz geführt werden soll. Um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, müssen jedoch einige technische Voraussetzungen erfüllt sein. Dies umfasst die Sicherstellung einer stabilen Internetverbindung sowie den Einsatz geeigneter Hard- und Software. Darüber hinaus werden spezifische Kriterien für die Beauftragung festgelegt, einschließlich der gewünschten Sprache und des Dialekts. In spezifischen Settings kann das Geschlecht der Sprachmittler:innen von Relevanz sein, insbesondere bei sensiblen Terminen wie medizinischen Untersuchungen oder Beratungen. Des Weiteren wird eine Vorabinformation über die Themenbereiche erteilt, die Gegenstand des geplanten Gesprächs sein sollen. Diese Vorgehensweise dient der Sicherstellung, dass Sprachmittler:innen das erforderliche Fachwissen besitzen, um eine effektive Kommunikation zu unterstützen.

Die Art der Organisation des Termins variiert: In manchen Fällen ist eine frühzeitige Planung möglich und Termine können mehrere Tage oder Wochen im Voraus vereinbart werden. In anderen Fällen erfolgt die Anfrage wenige Stunden oder einen Tag vor dem eigentlichen Termin. In derartigen Situationen bieten Online-Plattformen für Live-Dolmetschen, laut den Interviewpartner:innen, eine erhöhte Flexibilität, da die Fachkraft zu jedem Zeitpunkt die Verfügbarkeit einer Sprachmittler:in überprüfen und diese mit einem Auftrag betrauen kann (FSW_4, 67).

4.3.3 Vor- und Nachbereitung auf das Ferndolmetschen

Eine enge Abstimmung zwischen allen Beteiligten ist essenziell, um die Qualität der sozialarbeiterischen Beratung und Betreuung bei Klient:innen, die der deutschen Sprache nicht in ausreichendem Maße mächtig sind, sicherzustellen. Eine effiziente Kommunikation und Koordination zwischen Fachkräften und Sprachmittler:innen ist grundlegend, um sicherzustellen, dass die Bedürfnisse und Anliegen der Klient:innen präzise erfasst und angemessen adressiert werden. Dabei kommt Vor- und Nachbesprechungen eine besondere Bedeutung zu, da sie den Austausch von Erwartungen, die Klärung potenzieller Missverständnisse und die Festlegung der Gesprächsziele ermöglichen.

Ein wesentlicher Bestandteil der Vorbereitung ist die transparente Kommunikation mit den Klient:innen. Eine Interviewpartnerin hebt die Bedeutung hervor, die Klient:innen darauf vorzubereiten, dass die Sprachmittlung online und nicht vor Ort stattfindet (FSW_4, 73). Dies umfasst die Erklärung der technischen Anforderungen, den Ablauf des Gesprächs sowie mögliche Vor- und Nachteile dieser Kommunikationsform. In der Regel erfolgt diese Vorbereitung durch eine umfassende und verständliche Erläuterung, die die Rahmenbedingungen der Sprachmittlung darlegt und den Klient:innen hilft, sich auf das virtuelle Setting einzustellen.

Die Art und der Umfang der Vor- und Nachbereitung von gedolmetschten Gesprächen variieren in der Praxis erheblich. Eine Interviewpartnerin, die regelmäßig in ihrer Beratungstätigkeit mit Sprachmittler:innen (auch online) arbeitet, betont, dass bei wiederkehrenden Beratungsgesprächen mit derselben Sprachmittler:in eine ausführliche Vorbesprechung oft unnötig ist. In diesen Fällen verfügen sowohl die Fachkraft als auch die Sprachmittler:in bereits über einen gemeinsamen Informationsstand und sind mit den Gesprächsabläufen vertraut (FSW_1, 21). In solchen Fällen richtet sich der Fokus eher auf die Nachbesprechung, die dazu dienen soll, um über das gerade abgeschlossene Gespräch zu reflektieren, Missverständnisse auszuräumen und gegenseitiges Feedback einzuholen. Zudem ermöglichen Nachbesprechungen, gegebenenfalls Anpassungen vorzunehmen, um zukünftige Gespräche effizienter und zielgerichteter zu gestalten.

Anders verhält es sich, wenn eine neue Sprachmittler:in in den Prozess eingebunden wird. In diesen Fällen wird eine gründliche Vorbesprechung als wesentlich angesehen, insbesondere in psychosozialen Beratungssettings. Die Fachkräfte legen dabei besonderen Wert darauf, der Sprachmittler:in klare Hinweise zur Gestaltung des bevorstehenden Gesprächs zu geben. So könnte es sein, dass eine Fachkraft die Übersetzung in der ersten Person (Ich-Form) bevorzugt, da dies eine direktere und persönlichere Verbindung zwischen Klient:in und Fachkraft schafft. Gleichzeitig kann es andere Situationen geben, in denen eine distanziertere Übersetzungsform notwendig ist, um den emotionalen Schutz aller Beteiligten, auch der Sprachmittler:innen aufrechtzuerhalten. Eine Interviewpartnerin beschreibt den Ablauf wie folgt:

„Ich rufe erst mal die Sprachmittlerin auf. Dann mache ich mit ihr meine Vorbesprechung. Und dann lade ich die Klientin zum laufenden Gespräch dazu ein, sodass wir dann eine Videokonferenz zu dritt haben.“ (FSW_9, 89)

Ein weiterer wesentlicher Bestandteil der Vorbesprechung ist die Vermittlung grundlegender Standards, die für eine effektive Sprachmittlung entscheidend sind. Dazu gehört

beispielsweise die Klärung der Regeln bezüglich der konsequenten Verdolmetschung, das sofortige Klären von Unklarheiten sowie die präzise Wiedergabe der Informationen, um Missverständnisse zu vermeiden. In der Vorbesprechung teilt die Fachkraft außerdem wichtige Hintergrundinformationen über die Klient:in mit der Sprachmittler:in, um ein besseres Verständnis des Kontextes zu ermöglichen. Dies hilft der Sprachmittler:in, die Gespräche besser zu dolmetschen und emotionale wie inhaltliche Aspekte besser zu erfassen. Eine Beraterin aus einem therapeutischen Setting schildert ihre Erfahrungen in diesem Zusammenhang wie folgt:

„Dann versuche ich, das, was ich an Vorinformation über die Klienten habe, schon zu teilen. Weil tatsächlich für eine gute Sprachmittlung ist das gut, dass ich möglichst viel über den bekannten Kontext weiß. Dann kann ich nämlich Dinge sinnvoller übersetzen, weil ich sie selber auch besser verstehen kann. Also das so ein bisschen ich und die Sprachmittlerin auf einem Informationsstand sind. Also was weiß ich: Die Person kommt das erste Mal. Ich habe schon das und das gehört, dass es da und darum gehen könnte. Oder ich muss heute die Fluchtgeschichte erfragen oder so. Dass die Person [i.e. die Sprachmittler:in] schon mal so ein bisschen weiß, worauf sie sich einzustellen hat, vor allem wenn Sprachmittler schon in einen länger bestehenden Kontakt einwechseln. Zum Beispiel die Sprachmittlerin getauscht wird.“ (FSW_9, 39)

Eine weitere Variante der Vorbesprechung erfolgt im Beisein der Klient:in. Hier wird die Sprachmittler:in vorgestellt, und es wird gemeinsam geklärt, wie der Austausch zwischen allen Beteiligten vorstehen soll. Dabei werden nicht nur die Vorgehensweise und Kommunikationsregeln besprochen, sondern es wird auch ausdrücklich auf die Schweigepflicht und die spezifischen Rollen aller Beteiligten eingegangen.

Diese Äußerungen beziehen sich zwar durchwegs auf Konstellationen, in denen ein Dolmetschen aus der Ferne stattgefunden hat, aber im Grunde unterscheiden sie sich kaum von Vorgehensweisen, die bei Vor-Ort-Terminen üblich sind. Obwohl vorbereitende Gespräche in der sozialarbeiterischen Praxis als wichtig angesehen werden, zeigen die Äußerungen unserer Interviewpartner:innen, dass sie nicht immer konsequent durchgeführt werden. In vielen Fällen wird auf die Vorbesprechung aus Zeitmangel verzichtet. Sprachmittler:innen werden öfters relativ kurzfristig hinzugezogen, ohne dass sie genügend Zeit haben, sich auf den spezifischen Kontext vorzubereiten. Eine Sprachmittler:in weist auch auf die Herausforderungen hin, die mit der Telefondolmetschung einhergehen, insbesondere wenn sie spontan in Gespräche eingebunden wird. Sie hat das Gefühl, dass in solchen Situationen ihr häufig die Gelegenheit

für eine gründliche Vorbereitung fehlt. Dies wird besonders in Kontexten problematisch, in denen terminologische Feinheiten ausschlaggebend sind und die Thematik eine genaue Vorbereitung erfordert:

„Ich würde mir schon manchmal doch auch von den Sozialämtern [i.e. Fachkräften vom Amt für Soziale Dienste] so vielleicht immer ein, zwei Sätze zu dem bestimmten Einsatz wünschen. Beispielsweise, es geht um eine Sorgerechtsangelegenheit, oder es geht darum, dass wir wollen, dass das Kind weiter bei Pflegeeltern bleibt, die Eltern sind damit nicht einverstanden oder irgendwie sowas. Dass wir so ein bisschen vielleicht wissen können, worum es da geht. [...] Mir würde es die Arbeit glaube ich erleichtern. Dann komme ich schon rein und weiß so ungefähr, worum es geht.“ (SPM_5, 237-239)

Aus der obigen Interviewpassage geht hervor, dass ein klarer Bedarf nach einem gegenseitigen transparenten Informationsaustausch zwischen den Fachkräften und Sprachmittler:innen besteht. Jede Form des Dolmetschens, einschließlich des Dolmetschens am Telefon oder über Videoplattformen, erfordert eine gründliche Vorbereitung. Diese umfasst sowohl die inhaltliche Vorbereitung auf das spezifische Thema des Gesprächs als auch das Briefing durch die Auftraggeberseite. Eine adäquate Vorbereitung ermöglicht es der Sprachmittler:in zudem, den Kontext des Gesprächs besser zu verstehen, was insbesondere in sensiblen oder komplexen Bereichen, wie dem medizinischen oder juristischen Umfeld, von entscheidender Bedeutung ist. Vor Beginn sind die Sprachmittler:innen über den Anlass des Gesprächs, die Anzahl der beteiligten Personen und die technische Infrastruktur zu informieren. Fehlen diese Informationen, kann dies die Effizienz und Qualität der Sprachmittlung erheblich beeinträchtigen. Besonders problematisch scheint es, wenn Dolmetscher:innen spontan zugeschaltet werden, ohne ausreichend Vorinformationen erhalten zu haben. Eine Expertin aus dem Bereich Translationswissenschaften erläutert die Problematik aus ihrer Perspektive wie folgt:

„Dolmetschen ist keine Tätigkeit, die für sich selbst steht. Sie ist immer nur eine Tätigkeit, die mit dem Kommunikationsverhalten von Anderen verbunden ist. Wir existieren nicht unserer wegen. Wir können nicht dolmetschen ohne andere Menschen. Also wir brauchen diese zwei / mindestens zwei Kommunikatoren. Und manchmal sind es mehrere, aber das heißt: Wenn ich nicht weiß, wer mit wem worüber warum spricht, dann habe ich Schwierigkeiten meinem Dolmetschauftrag nachzukommen, weil zu verstehen, wie ich zu dolmetschen habe, hat viel auch damit zu tun, warum die Personen miteinander reden. Warum gibt es überhaupt dieses Gespräch?“ (EXP_1, 13)

Festzuhalten bleibt, dass der kurzfristige Zugriff auf Sprachmittler:innen über Telefon- oder Videoschalt sich von herkömmlichen Dolmetschmethoden, vor allem in Bezug auf die Vorbereitungszeit, unterscheidet.

4.3.4 Die Vorteile der Ferndolmetschung: Mehr Flexibilität, weniger Barrieren

Die Sprachmittlung aus der Ferne hat sich im Sozialwesen als unverzichtbare Ergänzung zum gängigen Vor-Ort-Dolmetschen etabliert. Sie ermöglicht den Zugang zu Dienstleistungen unabhängig der physischen Entfernungen und bietet eine sofortige Verfügbarkeit von Sprachdiensten, besonders in Not- und Krisensituationen. Ein zentraler Vorteil allgemein von digitalen Gesprächsformaten ist ihre Flexibilität: Die Kommunikation kann schnell stattfinden, ohne durch logistische Einschränkungen wie dem Aufwand für An- und Abreisen oder begrenzte Raumkapazitäten beeinflusst zu werden. Diese Vorteile spiegeln sich auch in den praktischen Erfahrungen der von uns interviewten Fachkräfte wider:

„Am Anfang war [die Videokonferenz] ein bisschen komisch, aber mittlerweile das gehört zum Alltag. Und ich habe gute Erfahrungen damit. Das spart Zeit für alle, wenn wir uns treffen. [...] Ich kann sofort den Link schicken, statt die Leute zu mir zitieren.“ (FSW_3, 30)

Ähnlich äußern sich Sprachmittler:innen, die die Zeiterparnis durch Ferndolmetschung schätzen, insbesondere in Fällen, in denen lange Anfahrtswege und die damit verbundenen Zeit- und Kostenaufwände vermieden werden können (SPM_1, 220; SPM_2, 249). Dies ermöglicht es, mehr Aufträge in kürzerer Zeit zu bearbeiten, was sowohl für die Sprachmittler:innen als auch für die sozialen Einrichtungen von Vorteil ist. Diese positiven Erfahrungen werden in den Interviews deutlich:

„Für mich persönlich ist kein Unterschied, das finde ich auch besser als vor Ort. Man spart viel Zeit unterwegs und kann man auch ja Vorort oder über Video [übersetzen]“ (SPM_2, 248-249).

In den Interviews wird oft der Mangel an Sprachmittler:innen als Herausforderung genannt, insbesondere wenn es um Sprachen geht, die nur von wenigen Personen gesprochen werden: *„Also es gibt wirklich Sprachen, die man noch nicht gehört hat. Wo wir Probleme hatten, da mussten wir sogar Sprachmittler wirklich aus Nordrhein-Westfalen, oder aus Hamburg [bestellen], weil es in Bremen niemanden [gab,] der diese bestimmte Sprache spricht“ (FSW_7, 108).* Die Ferndolmetschung bietet eine vielversprechende Möglichkeit, dieses Problem zumindest teilweise zu überwinden, indem sie die Einbindung von Sprachmittler:innen aus anderen Regionen ermöglicht. Durch die Nutzung digitaler

Technologien können Sprachmittler:innen aus verschiedenen Teilen Deutschlands oder sogar international zugeschaltet werden, ohne dass deren physische Anwesenheit erforderlich ist. Dies erleichtert den Zugang zu seltenen Sprachen erheblich.

Ein weiterer Vorteil des Ferndolmetschens ist die Möglichkeit zur Wahrung der Anonymität, was in bestimmten Kontexten, wie etwa bei der Unterstützung von Frauen, die von häuslicher Gewalt betroffen sind, von besonderer Bedeutung ist. In solchen Fällen kann eine Sprachmittler:in aus einer anderen Stadt oder einem anderen Land zugeschaltet werden, um die Anonymität der Betroffenen zu wahren und ihnen mehr Freiheit im Gespräch zu ermöglichen. Die Ferndolmetschung minimiert dadurch potenzielle Befangenheiten, da Sprachmittler:innen außerhalb der unmittelbaren lokalen Gemeinschaft der Klient:innen eingesetzt werden können.

Obwohl das Ferndolmetschen signifikante Vorzüge in Bezug auf Flexibilität und Ressourcenschonung bietet, sollten auch die damit einhergehenden Herausforderungen und Problemfelder berücksichtigt werden. Im Weiteren werden Aspekte erörtert, die aufzeigen, dass der Einsatz technikgestützter Ferndolmetsch-Möglichkeiten eine sorgfältige Vorbereitung und Abstimmung erfordert.

4.3.5 Problemkonstellationen im Bereich des Ferndolmetschens

Die Pandemie und die damit verbundenen Restriktionen haben den Einsatz digitaler Kommunikationsmittel notwendig gemacht und zur Anpassung an neue Technologien geführt. Trotz anfänglicher technischer und datenschutzrechtlicher Hürden hat sich die Nutzung digitaler Tools vielerorts etabliert, insbesondere in Situationen, in denen physische Treffen nicht möglich waren.

Einige Sprachmittler:innen, die erst einmal skeptisch gegenüber der digitalen Sprachmittlung waren, haben sich mit der Zeit an diese Arbeitsweise angepasst. Ein Sprachmittler berichtet, dass er anfangs Schwierigkeiten hatte, sich auf die Online- oder telefonische Sprachmittlung einzulassen, da er Bedenken hinsichtlich der Genauigkeit und Klarheit der Kommunikation hatte. Doch durch regelmäßige Nutzung und die Notwendigkeit, während des Lockdowns weiterhin Unterstützung zu bieten, gewöhnte er sich an die digitalen Formate und konnte letztlich gut damit arbeiten. (SPM_1, 202-208)

Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung haben sich auch andere Interviewpartner:innen dazu geäußert und haben insbesondere auf die Herausforderungen und Risiken aufmerksam gemacht, die mit der Nutzung digitaler

Technologien im Bereich der Sprachmittlung in der Sozialen Arbeit einhergehen. Die im folgenden dargestellten Ergebnisse zeigen detailliert, welche Risiken sich laut den Erfahrungen der Praktiker:innen ergeben.

Technische Ausstattung

Obwohl die Bedeutung der Sprachmittlung aus der Ferne zunimmt, sind damit auch zahlreiche technische Herausforderungen verbunden, die die Qualität und Effizienz dieser Verfahrensweisen erheblich beeinträchtigen können. Ein entscheidender Faktor betrifft dabei die Unzulänglichkeiten bezüglich der technischen Infrastruktur, die bereits bei geringfügigen Mängeln zu erheblichen Kommunikationsstörungen führen und die Qualität der Dolmetschleistung negativ beeinflussen können. Zu den häufigsten Problemen zählen instabile Internetverbindungen und eine Tonqualität, die nicht immer den Anforderungen entsprechen. Verzögerungen in der Übertragung, mangelhafte Audiogeräte und eingeschränkte Sichtbarkeit der Teilnehmenden erschweren die Gesprächskoordination und die Einhaltung der Kommunikationsregeln erheblich.

Für Sprachmittler:innen ist eine klare und störungsfreie Tonübertragung von größter Bedeutung, da akustische Mängel und fehlende Mikrofondisziplin dazu führen können, dass wichtige Informationen verlorengehen oder missverstanden werden. Dies ist insbesondere problematisch, da Sprachmittler:innen auf die Details in der gesprochenen Sprache achten müssen, um eine präzise Verdolmetschung zu gewährleisten. Eine Sozialarbeiterin beschreibt ihre Erfahrungen in diesem Zusammenhang wie folgt:

„Ja, manchmal hat die Verbindung dann gehakt, es gab Standbild, oder bei irgendjemanden hat die Technik dann nicht funktioniert und das ist ja schon ein Störfaktor. Und wenn dann halt noch übersetzt werden muss und es bricht dann grade oder so, und dann muss man gefühlt immer wieder von vorne anfangen, und ich glaube einfach es entstehen dann auch schneller Missverständnisse, oder kommt doch nicht ganz so gut an oder wird doch nicht alles verstanden so. [...] Aber ja, es ist einfach eine Herausforderung, ne. Also eh schon die Übersetzung, dann noch technische Herausforderungen, Probleme, und ja.“ (FSW_5, 51)

Besonders in sensiblen oder komplexen Gesprächen, wie etwa im medizinischen oder rechtlichen Kontext, können solche Störungen schwerwiegende Konsequenzen haben. Die Notwendigkeit, Gespräche immer wieder neu zu beginnen, steigert das Risiko von Missverständnissen und erschwert die Zusammenarbeit erheblich.

In digitalen Kommunikationsszenarien ist die "Mikrofondisziplin" von entscheidender Bedeutung. Es obliegt allen Beteiligten, die Übertragung ihrer Worte durch das Mikrofon

sicherzustellen und Störgeräusche zu minimieren. In der Sprachmittlung ist jedes Wort und jedes Detail von essenzieller Bedeutung, und eine unzureichende Mikrofondisziplin kann dazu führen, dass bedeutsame Informationen verloren gehen oder missverstanden werden. Eine Sprachmittler:in betont in diesem Zusammenhang:

„Ja, wie gesagt Telefon- und Videokonferenz kann nur dann funktionieren, wenn das entsprechende Equipment wirklich ausreicht. Und es ist einfach wichtig, dass sichergestellt wird, dass wir Dolmetscher gut hören können [...] Also dafür ist es einfach notwendig, dass alle Beteiligten wirklich eine solide Internetleitung haben und auch eine Mikrofondisziplin, so. Also wir brauchen, [...] einfach eine gute Tonqualität.“ (SPM_5, 230-233)

Aus den bisherigen Ausführungen wird ersichtlich, dass technische Probleme nicht nur zu Unterbrechungen führen, sondern auch zur Fragmentierung der Kommunikation. Das ständige Wiederholen von Gesprächsinhalten und das erneute Aufgreifen von Themen kann die Konzentration der Beteiligten beeinträchtigen und die Beziehung zwischen den Beteiligten belasten.

In der Praxis zeigt sich zudem, dass häufig nicht Vollversionen von Kommunikationssoftware in der Fernsprachmittlung zum Einsatz kommen, sondern auf eingeschränkte oder kostenlose Versionen zurückgegriffen wird. Diese bieten jedoch oft nicht die nötige Zugriffsdauer oder Funktionalität, um Gespräche umfassend zu führen. Diese Tools können für Sprachmittler:innen und Fachkräfte eine erhebliche Herausforderung darstellen, da sie unter Umständen die Bearbeitung wichtiger Themen nur oberflächlich zulassen. Die Konsequenz sind Gespräche, die nicht ausreichend vertieft werden können, da die Zeit für eine ausführliche Kommunikation fehlt.

Die interviewten Sprachmittler:innen haben immer wieder die Bedeutung eines geeigneten technischen Setups unterstrichen. Dazu gehören ein funktionierendes Headset, ein Ladekabel und gegebenenfalls ein Notizblock, um während des Dolmetschens Notizen zu machen, die das Gedächtnis unterstützen. Die technische Infrastruktur muss bereits vor Beginn der Dolmetschsitzung eingerichtet und getestet sein, um Unterbrechungen oder Missverständnisse zu vermeiden. Auch die Rolle der Auftraggeberseite ist hierbei wichtig; sie muss sicherstellen, dass die sprachmittelnde Person und die Klient:innen über alle relevanten Informationen verfügen und die technischen Rahmenbedingungen geklärt sind (FSW_1, 21; FSW_3, 202).

Diese geschilderten Herausforderungen verdeutlichen, wie wichtig es ist, in eine robuste und benutzerfreundliche technische Infrastruktur zu investieren, um sicherzustellen, dass Dolmetschdienste auch aus der Ferne effektiv und zu-

verlässig angeboten werden können. Nur so kann gewährleistet werden, dass alle Beteiligten optimal am Gespräch teilnehmen können und keine wichtigen Informationen verloren gehen.

Fehlende digitale Kompetenz und Technikscheu als Barriere in der Sprachmittlung

Digitale Technologien und die Nutzung von Endgeräten wie Laptops, Computer und Smartphones haben sich zu einem integralen Bestandteil des alltäglichen Lebens entwickelt. Videokonferenzen stellen eine spezifische Form der digitalen Kommunikation dar, die zusätzliche technische Kompetenzen von den Teilnehmenden erfordert. Dazu zählen die Beherrschung der Geräte sowie die Einhaltung bestimmter Verhaltensregeln, wie beispielsweise die Position vor der Kamera beizubehalten. Die Ergebnisse der vorliegenden Studie zeigen, dass der Umgang mit Videokonferenzen zudem auf deutlich unterschiedlichen Voraussetzungen unter den Klient:innen stößt. Diese Unterschiede betreffen nicht nur den Zugang zu technischen Geräten und stabilem Internet, sondern auch die Vertrautheit und Kompetenz im Umgang mit digitalen Tools. Während einige problemlos damit umgehen können, stellt die Technik für andere eine Hürde dar. Insbesondere bei älteren Menschen stellt die Technikscheu eine erhebliche Barriere dar. Diese Unsicherheit im Umgang mit digitalen Geräten manifestiert sich oftmals in einer Ablehnung digitaler Kommunikationsformen, wie etwa Online-Terminen, durch bestimmte Personengruppen. Diese Problematik erweist sich insbesondere in Bezug auf den Zugang zu essenziellen Dienstleistungen, die zunehmend auf digitalem Wege bereitgestellt werden, als problematisch. Eine eingeschränkte digitale Kompetenz kann den Zugriff auf wesentliche soziale oder medizinische Dienstleistungen erheblich erschweren. So berichten die Interviewpartner:innen, dass einige Klient:innen nicht nur Schwierigkeiten im Umgang mit der Technologie selbst haben, sondern dass der fehlende persönliche Kontakt und die damit einhergehenden Stressfaktoren zusätzliche Hürden darstellen (SPM_5, 223).

Die vorliegende Problematik beschränkt sich nicht ausschließlich auf die Klient:innen, sondern betrifft auch die Sprachmittler:innen selbst, die in ihrer Tätigkeit zunehmend auf digitale Plattformen und Tools zurückgreifen müssen. Um den Herausforderungen zu begegnen, ist die Implementierung gezielter Schulungsmaßnahmen sowie technischer Unterstützung unabdingbar. Sprachmittler:innen könnten durch diese Maßnahmen ihre Zurückhaltung gegenüber digitalen Werkzeugen überwinden und ein höheres Sicherheitsgefühl im Umgang mit den erforderlichen Technologien entwickeln. Für Organisationen, die Sprachmittler beschäftigen, empfiehlt sich daher die Einführung von Programmen zur Schulung und Weiterbildung, die sich

spezifisch auf die Nutzung digitaler Technologien konzentrieren. Dies würde nicht nur die Effizienz der Sprachmittler:innen verbessern, sondern auch sicherstellen, dass Klient:innen weiterhin Zugang zu den benötigten Dienstleistungen der Sprachmittlung haben – unabhängig davon, ob diese online oder in Person erbracht werden.

Dolmetschen in virtuellen Räumen: Wie digitale Barrieren das Vertrauen und die Interaktion beeinflussen

In digitalen Kommunikationssituationen, insbesondere in triadischen Gesprächen mit Sozialarbeiter:innen, Klient:innen und Sprachmittler:innen, müssen nicht nur technische und sprachliche Barrieren überwunden werden, sondern auch die spezifischen Bedürfnisse und Erwartungen aller Beteiligten angemessen berücksichtigt werden. In derartigen komplexen Interaktionen ist es, wie zuvor bereits dargestellt, nicht nur von Bedeutung, Informationen zu vermitteln, sondern auch Vertrauen aufzubauen und eine empathische, unterstützende Arbeitsbeziehung zu etablieren. Den Interviewpartner:innen zufolge empfinden sie die digitale Kommunikation jedoch oft als anstrengend und unsicher, da die physische Distanz und die eingeschränkte Wahrnehmung nonverbaler Signale die Verständigung erschweren und das Gefühl der Kontrolle über den Kommunikationsprozess vermindern (SPM_4, 273; SPM_5, 185).

In der digitalen Umgebung sind Mimik, Gestik und andere subtile Kommunikationsformen, die normalerweise das Gesprochene akzentuieren und kontextualisieren, nur bedingt wahrnehmbar. Diese Kommunikationsbestandteile sind jedoch entscheidend für das Verständnis und die Vermittlung von Emotionen und Intentionen im Gespräch (Widulle 2012: 23). In digitalen Settings kann dieses Verständnis jedoch durch die Abhängigkeit von technischen Mitteln und die daraus resultierenden Einschränkungen in der Signalübertragung beeinträchtigt werden. Obwohl Videoanrufe es ermöglichen, Mimik und Gestik zumindest teilweise zu sehen, ist die Qualität dieser visuellen Hinweise stark von der technischen Ausstattung abhängig. Wenn die Videoqualität schlecht ist oder die Verbindung stockt, können wichtige nonverbale Signale, die für das Verständnis und die emotionale Verbindung notwendig sind, verloren gehen. Beispiele zu dieser Problematik liefern die folgenden Aussagen der Fachkräfte:

„Man sieht nicht alle Leute. Einer redet und man weiß nicht, ob der andere schon reden will oder vielleicht in diesem Moment redet irgendjemand und ich verstehe das nicht und dann fange ich auch an zu reden.“ (FSW_3, 212)

„Ähm. Ja. Finde ich schon. (.) Weil (.) wenn ich / Wenn / Wenn wir jetzt hier zu dritt sitzen und hier sitzt meine Sprachmittlerin: Wenn ich da das Gefühl habe: ‚Das geht jetzt in eine komische Richtung. Die Patientin erzählt und erzählt und erzählt, und ich weiß überhaupt nicht, was sie

eigentlich erzählt.‘ Dann mache ich nur so eine Handbewegung zu meiner Sprachmittlerin, dann weiß sie: ‚Okay, ich muss jetzt unterbrechen.‘ Wenn wir alle das digital machen, dann ist es nicht möglich, schnell zu reagieren. Dann muss ich ganz konkret sagen: ‚Kannst du jetzt mal bitte übersetzen? Ich weiß überhaupt nicht, um was es geht.‘ Das ist ganz anders als / Das ist viel organischer, wenn ich irgendwie einmal kurz so mache, so was zum Beispiel. Ich finde, das ist / das ist schon ein Unterschied. Und dass ich eben nicht so in die Tiefe gehen kann – also hatte ich jetzt das Gefühl. Ich kann keine Exposition machen mit meinen Patientinnen. Das ist / war eher so / Es ist auf einer bestimmten Ebene geblieben. Das war Stabilisierung die ganze Zeit, die ich da durch Corona mit meinen Patientinnen gemacht habe.“ (FSW_8, 58-59)

In digitalen Settings müssen sich die Gesprächsteilnehmer:innen zudem stärker konzentrieren und häufiger nachfragen, um sicherzustellen, dass das Gesagte richtig verstanden wurde. Dies kann zu einer schnelleren Ermüdung und einem Gefühl der Anstrengung führen, da die subtilen Hinweise, die in persönlichen Begegnungen oft intuitiv aufgenommen werden, im digitalen Raum fehlen oder nur eingeschränkt wahrgenommen werden:

„Manchmal läuft das leider chaotisch, weil das einfach aufgrund der Tatsache, dass man so entfernt, voneinander ist. Dann, also wenn die Sprachmittlung auch zu Ende ist, mit dem Sprechen, das merkt man ja, ne. Ich gebe ein paar Sekunden Zeit, quasi, um dann zu gucken, ob, gibt es da. Manchmal aber täuscht das Halt, das nach drei vielleicht vier Sekunden will nochmal was sagen. Und dann grätsche ich nochmal ein: ‚Ist das jetzt eine Ergänzung, oder wollen sie oder haben sie eine Frage?‘ Und dann muss man sich natürlich mit seiner Stimme ein bisschen auch durchsetzen, damit man eine gewisse Struktur da mit reinbringt. Oder, wenn der Jugendliche selber was sagen will, ne, dann sag ich: ‚Warte mal. Lass mal den Sprachmittlung erstmal zu Ende reden.‘ dann redet die Sprachmittlung weiter, so. Und dann bitt ich sie nochmal / das nochmal zu wiederholen. Also da hat man schon ein bisschen Verzögerung, aufgrund dieser Technik halt, weil man die Person nicht vor sich hat, wo man sagt, ‚Bitte warten sie kurz, dass dauert ein bisschen. Genau.“ (FSW_4, 81)

Durch die im Rahmen unserer Studie durchgeführten Interviews wird ein spezifisches Problem in den Fokus gerückt, welches sich bei der Anwendung digitaler Sprachmittlung in sensiblen Kontexten mit besonderen Zielgruppen manifestiert: Unsere Interviewpartner:innen berichten, dass bei der Arbeit mit Frauen häufig andere Familienmitglieder (beispielsweise Kinder, die im Hintergrund sind) die Konzentration der Teilnehmerinnen beeinträchtigen. Darüber hinaus kann die Anonymität der digitalen Formate dazu führen, dass Teilnehmer:innen ihre Kameras deaktivieren.

Dies erschwert es den Sozialarbeiter:innen, die Reaktionen der Teilnehmer:innen zu interpretieren und gegebenenfalls zu intervenieren, so wie sie das in einer physischen Begegnungssituation vielleicht tun würden:

„Es ist einfach auch für die [Klientinnen] mehr Stress und wenn wir alle zusammen in einem Raum sind, dann ist es auch so, dass vielleicht auch mal jetzt, was weiß ich, die Familienhelferin, dann mal die Hand auf den Arm der Klientin legt uns sagt: Jetzt beruhig dich mal, jetzt fangen wir nochmal von vorne an. Ja, diese Art der Interaktion ist denke ich eher nicht möglich, wenn die Kommunikation über Video oder Telefon erfolgt.“ (SPM_5, 191)

Insbesondere in sensiblen Kontexten, beispielsweise in Kinderschutzfällen oder bei emotional aufgeladenen Themen, in denen emotionale Unterstützung und Vertrauen entscheidend sind, kann digitale Kommunikation als unzureichend empfunden werden. Auf die Frage hin, welche Erfahrungen sie mit Telefon- bzw. Videokonferenzen hat und wie sie diese mit vor Ort Gespräche vergleicht, berichtet eine Sozialarbeiterin wie folgt:

„Es hat einfach eine andere Dynamik, live und vor Ort an einem Tisch zu sitzen, alle in Präsenz, als in einer Videokonferenz. Noch schlimmer sind da Telefonate, weil dann muss, wer spricht denn jetzt, wer fängt an so. [...] Wenn wir alle an einem Tisch sitzen, dann ergibt sich das manchmal einfacher, oder auch die Klientel traut sich meines Erachtens mehr zu sagen, anstatt, so jetzt sag ich was und ich will jetzt, und ich mach mein Mikro an oder ich heb jetzt die Hand so. Ich glaube da sind einfach noch mehr Hürden. Da ist die Hemmschwelle höher, sich zu beteiligen“ (FSW_5, 70-71)

Dieser Mangel an einem „geschützten Raum“ erschwert es den Sozialarbeiter:innen, mit den emotionalen Ausbrüchen der Klient:innen umzugehen. In einem physischen Raum können solche Situationen durch die Anwesenheit und das Verhalten der Fachkräfte besser aufgefangen werden, was in einer digitalen Umgebung weitaus schwieriger ist.

Besonders problematisch wird es, wenn Krisen oder intensive emotionale Reaktionen während der digitalen Sitzungen auftreten. Eine Therapeutin berichtet von einer Situation, in der eine Klientin während der Sitzung psychisch „wegkippte“, und sie als Therapeutin vor dem Bildschirm machtlos war (FSW_8, 57). In solchen Momenten wird die Distanz des digitalen Formats besonders spürbar, da die unmittelbare physische Unterstützung fehlt, die in einer persönlichen Sitzung gewährleistet wäre. Das Fehlen eines direkten Zugriffs und die Unmöglichkeit, körperlich präsent zu sein, erschweren es der Therapeutin, die emotionale Stabilität der Klientin wiederherzustellen und angemessen auf Krisensituationen zu reagieren. Eine andere Fachkraft schildert eine solche Situation folgendermaßen:

„Also das ist tatsächlich ein Problem in der Sprachmittlung. Auch schwierig sind Ausnahmesituationen über Video / Wir hatten das einmal / Hatte ich das erlebt mit einer Klientin, die auch gerade etwas erzählte, etwas sehr, sehr Schlimmes, was sie ganz aktuell erlebt hatte und darüber in einen dissoziativen Zustand kam und dann nicht mehr erreichbar war über den Bildschirm, die völlig weg gedriftet war und panisch war. Wo ich dann sozusagen währenddessen das Personal angerufen habe. Gebeten habe, dass sie nach ihr schauen. Die hatten dann auch keine Sprachmittlerin. Dann hat ich Sprachmittlerin quasi über Video das, was das Personal gesagt hat, übersetzt. Also es war irgendwie eine recht verrückte Situation und schwierig zu managen.“ (FSW_9, 104-105)

Die digitale Kommunikation kann einen Grad an Anonymität induzieren, der die emotionale Distanz zwischen den Beteiligten vergrößert. Dies wird von den Interviewpartner:innen als eine zusätzliche Hürde auf dem Weg zum gegenseitigen Vertrauensaufbau identifiziert. Die Befragten betonen, dass die Hemmschwelle, sich in einer digitalen Umgebung zu äußern, für Klient:innen größer ist, was dazu führen kann, dass wichtige Beiträge oder Gefühle unartikuliert bleiben. Der Aufbau von Vertrauen in digitalen Räumen erfordert besondere Sorgfalt, insbesondere in Situationen, in denen Fachkräfte mit Klient:innen in schwierigen oder emotional belasteten Kontexten interagieren. Emotionale Unterstützung, die oft durch subtile nonverbale Hinweise wie eine beruhigende Geste oder eine empathische Mimik ausgedrückt wird, ist in digitalen Kontexten weniger gegeben bzw. oft schwer zu vermitteln. Auch wenn Videoanrufe das Gesicht der Gesprächspartner:innen zeigen, kann eine Unsicherheit darüber bestehen bleiben, wer wirklich hinter dem Bild steckt. Diese Unsicherheit kann das Vertrauen in die digitale Kommunikation mindern. In einem analogen Setting können Fachkräfte durch körperliche Gesten, wie das Berühren des Arms oder eine beruhigende Handbewegung, eine persönliche Verbindung zu ihren Klient:innen aufbauen. Diese Art der nonverbalen Kommunikation wird als ein bedeutender Faktor im Vertrauensaufbau angesehen, der in digitalen Räumen weitgehend entfällt.

Darüber hinaus kann die Struktur von Online-Meetings, bei denen die Beteiligten sich bewusst melden oder ihr Mikrofon einschalten müssen, um zu sprechen, die Spontaneität des Gesprächs behindern. Die Hemmschwelle, sich während digitaler Gespräche aktiv zu beteiligen, scheint höher zu sein als bei physischen Treffen. Besonders während Videokonferenzen, bei denen die Kommunikation strukturiert abläuft (z. B. durch das Ein- und Ausschalten von Mikrofonen), fällt es vielen Klient:innen schwerer, sich spontan zu äußern. Diese zusätzliche Barriere kann die Effektivität der Sprachmittlung und der gesamten Beratung beeinträchtigen.

Die Herausforderungen digitaler Kommunikation manifestieren sich zudem im emotionalen und kognitiven Erleben der Sprachmittler:innen. Aus den Interviews mit ihnen geht hervor, dass die kognitive Anstrengung beim digitalen Dolmetschen erheblich höher ist als bei Vor-Ort-Einsätzen. Dies liegt unter anderem daran, dass Dolmetscher:innen ständig versuchen müssen, das Informationsdefizit auszugleichen, der durch die Zweidimensionalität des Bildschirms entsteht. Zudem erfordert die Bedienung der Technik – sei es die Überwachung der Verbindung, das Steuern der Software oder das gleichzeitige Arbeiten mit mehreren Bildschirmen – zusätzliche Aufmerksamkeit. So berichtet eine Sprachmittlerin über ihre Erfahrungen mit digitaler Sprachmittlung:

„Ich habe von zu Hause aus gedolmetscht, weil die Therapeutin gerade, glaube ich, in Quarantäne war. Ich habe dann gemerkt, dass es anstrengend war. Also, ich denke der Termin ist gut gelaufen, aber ich fand es sehr anstrengend, einfach weil der Raum irgendwie nicht da war – also ich kann gar nicht beschreiben – der Raum, in dem halt auch nonverbal so vieles stattfindet.“ (SPM_4, 224-227)

In Fällen, in denen Gespräche einen tiefgreifenden und sensiblen Charakter aufweisen könnten, wird von einigen Sozialarbeiter:innen auf das Format der Videokonferenz verzichtet. Stattdessen findet dieses eher bei Treffen Anwendung, die organisatorische Absprachen, den Austausch von Informationen oder allgemeine Updates betreffen. Eine Fachkraft berichtet davon, dass Videokonferenzen meist in „Notfällen genutzt [werden], für kurze Gespräche. Aber [für] längere Gespräche ungern.“ (FSW_7, 103-104). In derartigen Konstellationen ist die persönliche Ebene von sekundärer Relevanz. Im Fokus stehen vielmehr die Koordination von Prozessen sowie die Klärung sachlicher Fragen. Dies ist notwendig, um ein gemeinsames Wissen über die Inhalte zu gewährleisten. In der Sozialen Arbeit wird bei komplexen oder emotional aufgeladenen Themen nach wie vor der persönlichen Begegnung der Vorzug gegeben, da in dieser Form die gesamte Bandbreite der zwischenmenschlichen Kommunikation, einschließlich Mimik, Gestik und Augenkontakt, zur Verfügung steht.

Aus den bisherigen Ausführungen sollte deutlich geworden sein, dass die Angemessenheit der digitalen Sprachmittlung in hohem Maße vom Kontext abhängig ist. Während sie in bestimmten Situationen, wie Informationsveranstaltungen oder kurzen Besprechungen, sehr effektiv sein kann, gibt es andere Szenarien, in denen die persönliche Anwesenheit unerlässlich bleibt. In Situationen, in denen Vertrauen und tiefere zwischenmenschliche Beziehungen aufgebaut werden müssen, bleibt die Präsenz eines Sprachmittlers vor Ort die bevorzugte Option. Fachkräfte äußern dazu:

„Man muss wirklich auf die Bereiche achten, in denen man es [i.e. digitale Sprachmittlung] einsetzt“ (FSW_8, 79).

„Über online, also ich versuche das in der Regel zu vermeiden. Einfach weil naja, oftmals die Themen an sich schon schwierig sind, und ich dann lieber alle an einem Tisch habe. Und dann auch noch mit Sprachmittler finde ich ist das schwierig. [...] Aber ich habe es trotz alledem lieber, wenn wir alle an einem Tisch sitzen, weil ich dann das oder zumindest den Eindruck hab, dass so Störfaktoren oder Quellen besser ja, besser aufgegriffen werden können und beseitigt werden können als das online ist.“ (FSW_5, 47-61)

Datenschutzrechtliche Bedenken

Die zuvor beschriebene Flexibilität und schnelle Verfügbarkeit von Ferndolmetschdiensten bieten klare Vorteile, insbesondere bei der Deckung von kurzfristigen Bedarfen an Sprachmittler:innen. Jedoch werden bei der Nutzung digitaler Plattformen auch wichtige Datenschutzfragen aufgeworfen. Insbesondere die Sprachmittlung über Videokonferenzen bringt Herausforderungen mit sich, da häufig geschützte Räume für Klient:innen, die zu den Videokonferenzen zugeschaltet werden, fehlen. Die Wahrnehmung der Sicherheit solcher Kommunikationsräume ist oft gering, was zu einer verstärkten Sorge um die Vertraulichkeit und Sicherheit der Gespräche führt. Die Nutzung von Online-Plattformen, bei denen Dolmetscher:innen aus verschiedenen Standorten aufgerufen werden können, wirft Fragen hinsichtlich des Datenschutzes auf. So besteht das Risiko, dass vertrauliche Informationen über unsichere Netzwerke übertragen oder auf Servern gespeichert werden, deren Sicherheitsstandards nicht den notwendigen Anforderungen entsprechen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die eingesetzte Software nicht nur funktional, sondern auch datenschutzkonform ist, da viele Programme für sozialarbeiterische und therapeutische Zwecke als unzureichend sicher gelten.

In Bezug auf sensible Themen, wie etwa Missbrauchserfahrungen, wird von fachlicher Seite auf die Relevanz von geschützten Gesprächsräumen betont. Interviewpartner:innen betonen, dass insbesondere geflüchtete Frauen, die in Sammelunterkünften untergebracht sind, über keinen Rückzugsort verfügen, um ungestört mit ihren Berater:innen oder Therapeut:innen zu sprechen (FSW_8, 57). Dies kann beispielsweise dazu führen, dass Beratungsgespräche bzw. Therapiesitzungen unter suboptimalen Bedingungen durchgeführt werden müssen, etwa im Freien oder während häuslicher Tätigkeiten. Dies kann nicht nur dazu führen, dass die notwendige Konzentration während des Gesprächs nicht gegeben ist, sondern gerade bei sensiblen Inhalten die Betroffenen emotional zusätzlich belastet werden. Ein Interviewauszug verdeutlicht diese Problematik:

„Ich habe zum Beispiel mit einer Klientin eine Therapiesitzung gemacht. Sie saß draußen unterm Baum. Und die Dolmetscherin war zugeschaltet und ich eben auch. Das ist einfach nicht, ähm, teilweise so ein geschützter Rahmen gewesen. Oder eine Klientin hat dann nebenher das Essen für ihre Kinder zubereitet. Auch das ist jetzt nicht eigentlich / Das ging dann wirklich nur so um so ein Abchecken: Wie geht es ihr eigentlich und so was? [...] Oder dann eine [Klientin], die dann immer gucken musste, dass ihr Vater nicht mitbekommt, dass sie Therapie macht. So was halt. Das hat es dann alles noch ein bisschen verkompliziert.“ (FSW_8, 57)

Die Resultate der vorliegenden Studie legen dar, dass digitale Kommunikationsmittel in Bereichen, in denen Vertraulichkeit und Datenschutz eine zentrale Rolle spielen, häufig auf Skepsis und Ablehnung stoßen. Eine Vielzahl von Akteur:innen zögert, auf digitale Alternativen wie Telefon- oder Videokonferenzen umzusteigen, insbesondere dann, wenn sie die Sicherheit und den Schutz sensibler Informationen nicht gewährleistet sehen. Es wurde seitens bestimmter Auftraggeber:innen, darunter Anwält:innen und Mitarbeiter:innen von Jobcentern, eine kategorische Ablehnung bezüglich der Nutzung digitaler Sprachmittlung

Vor- und Nachteile des Ferndolmetschens

Chancen / Vorteile	Herausforderungen / Nachteile
zeit- und kostensparend – Sprachmittler:innen müssen nicht physisch anwesend sein	technische Probleme wie schlechte Audioqualität, instabile Internetverbindung oder fehlende Geräte beeinträchtigen die Kommunikation
flexibler Einsatz von Sprachmittler:innen über regionale Grenzen hinweg	eingeschränkte nonverbale Kommunikation: Mimik, Gestik und Körpersprache könnten nicht erkannt oder fehlinterpretiert werden
schnellerer Zugang zu Dolmetschleistungen, insbesondere in Notfällen oder bei kurzfristigem Bedarf	erhöhte kognitive Belastung für Fachkräfte der Sozialen Arbeit und Sprachmittler:innen durch Konzentration auf Bildschirm und akustische Signale
Möglichkeit zur besseren Auslastung der Dolmetscherressourcen (z. B. durch kürzere Einsatzzeiten)	reduzierte Interaktionsqualität zwischen Sprachmittler:innen, Klient:innen und Fachpersonal.
Beitrag zur Digitalisierung und Effizienzsteigerung im Sozialwesen	begrenzte Eignung bei komplexen Gesprächssituationen, wie emotional belastenden Arzt-Patienten-Gesprächen.
geringere Hemmschwelle für Institutionen, Sprachmittlungsdienste zu nutzen, da der damit verbundene Aufwand reduziert ist	technisch weniger versierte Klient:innen oder Fachkräfte benötigen Schulung oder Unterstützung.
Ermöglichung von Einsätzen in strukturschwachen oder sprachlich sehr vielfältigen Regionen	Datenschutzbedenken, insbesondere bei sensiblen Themen über digitale Plattformen. Misstrauen gegenüber der Sicherheit auf Online-Plattformen
Förderung von Nachhaltigkeit durch Einsparung von Fahrtwegen und Ressourcen	eingeschränkte Reaktionsmöglichkeiten bei spontanen Veränderungen im Gesprächsverlauf aufgrund des gegebenen Formats
verbesserte Planbarkeit und kürzere Wartezeiten im Vergleich zu Vor-Ort-Einsätzen	geringere emotionale Bindung und Vertrauensbildung zwischen Fachkräften und Klient:innen.

geäußert. Eine Interviewpartnerin berichtete beispielsweise, dass ein Anwalt explizit erklärte, Videokonferenzen zu vermeiden, da er dem Internet misstraut und es als unsicher empfindet (SPM_2, 243-245). Diese Haltung reflektiert eine weit verbreitete Besorgnis, dass digitale Räume nicht die gleiche Vertraulichkeit und Schutz bieten können wie persönliche Treffen.

Die digitale Sprachmittlung eröffnet zahlreiche neue Möglichkeiten für die Kommunikation, sie stellt jedoch auch eine Reihe von Herausforderungen dar. Diese Herausforderungen müssen aktiv angegangen werden, um eine optimale Betreuung der Klient:innen in digitalen Umfeldern sicherzustellen und gleichzeitig den nötigen Schutz zu garantieren. Es ist wichtig, sowohl die Chancen als auch die potenziellen Risiken dieser Technologien zu verstehen, um ihre Nutzung effektiv und verantwortungsbewusst zu gestalten.

Im Folgenden werden die Vor- und Nachteile des Ferndolmetschens tabellarisch aufgezeigt, um ein besseres Verständnis für die Anwendung und ihre Auswirkungen zu ermöglichen.

4.4 Zusammengefasste Ergebnisse der Studie

Die vorliegende Studie folgt einem qualitativ-explorativen Design, das gewählt wurde, um ein bislang wenig erforschtes Phänomen – den Einsatz von Sprachmittler:innen im Sozialwesen – vertiefend zu untersuchen. Dabei stützt sie sich auf Leitfadeninterviews, deren Auswertung mittels qualitativer Inhaltsanalyse erfolgte, um relevante Strukturen und Deutungsmuster zu rekonstruieren. Der problemzentrierte Zugang ermöglichte es, die Perspektiven von Fachkräften und Sprachmittler:innen bezüglich gedolmetschten Gesprächssituationen systematisch zu erfassen. Hinsichtlich der institutionellen Rahmenbedingungen wurden in Bremen vier unterschiedliche Modelle der Sprachmittlung identifiziert: die Vermittlung über zentralen Pool (koordiniert durch Performa Nord), sozialraumorientierte Sprachmittlungsdienste, wie das Projekt Sprinter, dem spezialisierten Vermittlungspool von Refugio in Bremen mit dem Schwerpunkt der Sprachmittlung in therapeutischen Kontexten sowie hausinterne Sprachmittler:innen bei einigen freien Trägern. Diese Modelle unterscheiden sich – trotz inhaltlicher Schnittmengen – hinsichtlich Organisation, der angebotenen Qualifikationsmaßnahmen für Sprachmittler:innen und ihrer Zielgruppenorientierung.

Unsere Untersuchung führt vor Augen, dass sprachliche Vielfalt ein strukturprägendes Merkmal sozialarbeiterischer Praxis in der Migrationsgesellschaft darstellt. Dolmetschen, insbesondere im Kontext von Interaktionen innerhalb des Sozialwesens, fungiert dabei als zentrale Ressource zur Herstellung gesellschaftlicher Teilhabe. Charakteristisch für das hier im Fokus stehende Gemeindedolmetschen sind lebensweltnahe Settings, Machtverhältnisse zwischen den Gesprächsbeteiligten, die sich durch eine starke Asymmetrie auszeichnen, sowie hohe Anforderungen an Neutralität und Vertraulichkeit. Häufig sind die in diesem Bereich tätigen Dolmetschenden nicht formal qualifiziert, was ihren professionellen Status einschränkt.

Grundmerkmale der Sprachmittlungsansätze vor Ort

Die Vor-Ort-Einsätze von Sprachmittler:innen dienen der Sicherung wechselseitigen Verstehens in triadischen Beratungssituationen. Die Organisation erfolgt, zumindest bei den sozialraumorientierten Sprachmittlungsdiensten, über Bedarfsmeldungen oder Selbstanfragen. Allgemein wird eine zeitliche Flexibilität und kurzfristige Verfügbarkeit auf Seiten der Sprachmittler:innen hoch geschätzt.

Die Auswahl der Sprachmittler:innen für einen Einsatz orientiert sich an deren Verfügbarkeit und Qualifikation, aber unter Umständen auch an ihrer Geschlechtszugehörigkeit und der von ihnen beherrschten Sprachvarietät. Nur bedingt können dabei explizite Präferenzen für bestimmte Sprachmittler:innen seitens der Klient:innen berücksichtigt

werden. Fachkräfte und Sprachmittler:innen betonen, besonders in sensiblen Settings wie der psychosozialen Beratung, Kontinuität und Vertrauen als wesentlichen Faktor für eine erfolgreiche Sprachmittlung.

Besonders wenn es um die Vermeidung von Missverständnissen und den Aufbau von Vertrauen zwischen Professionellen und Klient:innen geht, wird eine strukturierte Kommunikation, professionelle Neutralität und die adäquate Interpretation von nonverbalen Signalen sowohl seitens der interviewten Fachkräfte als auch seitens der Sprachmittler:innen als wichtige Erfolgsbedingungen angesehen. Die Analyse der von uns durchgeführten Interviews brachte hervor, dass die Funktion, die durch die Sprachmittlung erfüllt wird, teilweise als ‚maschinenhaft‘ beschrieben werden. Bei näherer Betrachtung der Praxis zeigt sich jedoch, dass Sprachmittler:innen über eine weit aktivere Rolle verfügen als dies in den Vorstellungen, die manche Interviewpartner:innen äußern, nahegelegt wird. Sprachmittler:innen moderieren teils Gesprächsverläufe, regulieren Pausen und müssen manchmal korrigierend eingreifen. Solche Praktiken widersprechen einem ‚maschinenhaften‘, strukturfunktionalistischen Rollenverständnis, das sie als passive „Nicht-Personen“ (Roy 1993) sieht. Einflussreiche Studien aus der Translationswissenschaft (vgl. Wadensjö 1998) hingegen betonen den Aspekt der Aushandlung von Rollen in gedolmetschten Interaktionen. Eine realitätsnahe Ausgestaltung solcher Gespräche erfordert daher Rahmenbedingungen, die sowohl den unterschiedlichen professionellen Ansprüchen als auch den situativen Anforderungen und kommunikativen Dynamiken gerecht werden.

Grundmerkmale der digitalen Sprachmittlung

Digitale Sprachmittlung erfolgt meist per Telefon- oder Videokonferenz. Online-Plattformen ermöglichen flexible, teils kurzfristige Beauftragungen und erhöhen so die Verfügbarkeit von Sprachmittler:innen erheblich. Die Vorbereitung dieser Einsätze erfordert – wie bei den Vor-Ort-Terminen – eine transparente Kommunikation zwischen Fachkräften, Klient:innen und Sprachmittler:innen. Die Vorbereitungen variieren je nach Setting bzw. der Vertrautheit den Beteiligten. Besonders relevant erscheint sie, laut unseren Interviewdaten, bei Sprachmittler:innen, die in psychosoziale Beratungskontexten neu hinzugezogen werden. Dabei werden idealerweise die Kommunikationsregeln und Rollen gemeinsam geklärt.

Die Sprachmittlung aus der Ferne hat sich im Bereich der Sozialen Arbeit als bedeutende Erweiterung konventioneller Vor-Ort-Dolmetschformate etabliert. Sie ermöglicht eine ortsunabhängige Kommunikation und den unmittelbaren Zugang zu sprachlicher Unterstützung – besonders dann, wenn schnelle Hilfe gefragt ist, etwa in Krisen- oder

Notlagen. Digitale Gesprächsformate zeichnen sich vor allem durch ihre hohe Flexibilität aus: Sie lassen sich kurzfristig organisieren und sind nicht an physische Rahmenbedingungen wie Anfahrtswege oder verfügbare Räumlichkeiten gebunden. Ein zusätzlicher Vorteil besteht in der Wahrung der Anonymität, was insbesondere in Kontexten, in denen ein besonderer Schutz gewährleistet oder eine Stigmatisierung verhindert werden muss, als wesentliche Qualität wahrgenommen wird.

Die Aussagen unserer Interviewpartner:innen deuten darauf hin, dass trotz der Vorteile digitaler Sprachmittlung technische Defizite häufig deren Qualität mindern. Daher erscheint eine leistungsfähige, störungsfreie Infrastruktur essenziell für gelingende Ferndolmetscheinsätze. Unterschiedliche Zugänge und digitale Kompetenzen bei den Gesprächsteilnehmer:innen erschweren teils den Einsatz technikgestützter Sprachmittlung und machen gezielte Unterstützung im Umgang mit der zum Einsatz kommenden Hard- und Software erforderlich.

Bei Dolmetschsituationen aus der Ferne können sich potenziell nicht nur technische Hürden ergeben, sondern auch Herausforderungen im Beziehungsaufbau zwischen Fachkräften und Klient:innen. Einschränkungen in der Wahrnehmung der nonverbalen Kommunikation und der

spontanen Äußerungsmöglichkeiten aufgrund technisch vorgegebenen Kommunikationsformate können die empfundene Distanz vergrößern und die Empathie bzw. das Vertrauen zwischen den Kommunikationspartner:innen erschweren. Nach Einschätzung der Interviewpartner:innen wird digitale Kommunikation häufig als belastend und unsicher erlebt. Die physische Distanz sowie die eingeschränkte Wahrnehmbarkeit nonverbaler Signale erschweren nicht nur die Verständigung, sondern schwächen zugleich das Gefühl der Kontrolle über den Kommunikationsprozess. Hinzu kommt ein erhöhtes Maß an Anonymität, das emotionale Distanz fördern und den Aufbau vertrauensvoller Beziehungen beeinträchtigen kann. Auch die starre Struktur digitaler Formate, wie z. B. das gezielte Aktivieren von Mikrofonen oder das Warten auf Gesprächsfreigaben, behindert mitunter spontane, flüssige Gesprächsverläufe. Zudem wirft die digitale Ferndolmetschung datenschutzrechtliche Fragen auf, die es berücksichtigen gilt. Fehlende Rückzugsräume und unsichere Übertragungswege gefährden die Vertraulichkeit in Gesprächen. Insgesamt zeigt sich, dass der Einsatz digitaler Sprachmittlung kontextabhängig zu bewerten ist: Während sie bei sachbezogenen oder organisatorischen Anlässen gut funktioniert, bleibt in sensiblen Beratungssituationen die persönliche Präsenz häufig unverzichtbar.

tierte Leitlinien zur Planung und Koordination von Sprachmittlungseinsätzen. Sie adressieren sowohl den Einsatz vor Ort als auch die Besonderheiten und Anforderungen der digitalen Sprachmittlung.

5. Handlungsempfehlungen für die Praxis der Sprachmittlung im Sozialwesen

Die folgenden Handlungsempfehlungen richten sich an Fachkräfte und Institutionen, die Sprachmittlung in ihren Arbeitsalltag integrieren möchten, und bieten praxisorientierte

5.1 Handlungsempfehlungen für Fachkräfte

Planung und Koordination der Sprachmittlung

- Frühzeitige und klare Bedarfsanmeldung: Stellen Sie sicher, dass Sprachmittlung rechtzeitig und auf Basis klar definierter Kriterien (z.B. Sprache oder Geschlecht) beauftragt wird.
- Spezifische Sprachkenntnisse berücksichtigen: Achten Sie bei der Auswahl der Sprachmittler:in auf relevante Dialekte und Sprachvarianten, um sicherzustellen, dass zwischen Klient:innen und Fachkräften eine klare und verständliche Kommunikation stattfinden kann.

- Sensibilität für kulturelle und religiöse Symbole: Vermeiden Sie in bestimmten Situationen (z.B. bei Klient:innen mit traumatischen Erfahrungen) religiöse oder kulturelle Symbole, um die Gesprächsatmosphäre zu schützen.

Vorbereitung und Nachbereitung von Gesprächen

- Bereiten Sie Klient:innen auf das Gespräch vor, indem Sie Abläufe erklären. Bei digitalen Treffen sollten Kli-

ent:innen umfassend auf das digitale Format vorbereitet werden, indem ihnen technische Abläufe und Zugangsmöglichkeiten erklärt werden.

- Tauschen Sie sich vor dem Gespräch mit der Sprachmittler:in über relevante Informationen, Kontexte und besondere Bedürfnisse der Klient:in aus.
- Sensibilisieren Sie die Sprachmittler:in für die Anforderungen unterschiedlicher Kontexte (z.B. Therapiegespräche) und fördern Sie eine sensible Annäherung an emotionale Themen.
- Führen Sie regelmäßige Nachbesprechungen durch: Holen Sie das Feedback von Klient:innen ein und Sprachmittler:innen ein, um die kontinuierliche Verbesserung der Sprachmittlungsprozesse zu fördern.
- Dokumentation und Anpassung: Erstellen Sie Protokolle über problematische oder für Sie suboptimale Sprachmittlungssituationen, analysieren Sie die dortige Konstellation auch im Team und optimieren Sie so zukünftige Einsätze.

Rollen und Verantwortlichkeiten

- Klare Rollendefinitionen: Verdeutlichen Sie die Rolle der Sprachmittler:in als neutrale Vermittler:in ohne Beratungsfunktion.
- Wahrung der Objektivität: Fordern Sie die Sprachmittler:in dazu auf, sich strikt auf die Übersetzung zu konzentrieren und keine persönlichen Meinungen oder Ratschläge einzubringen.
- Moderation durch Fachkräfte: Übernehmen Sie aktiv die Gesprächsmoderation, damit sich die Sprachmittler:in auf die Verdolmetschung konzentrieren kann. Bei digitalen Gesprächssettings sollten Fachkräfte als Moderator:innen sowohl inhaltliche als auch technische Abläufe überwachen.
- Wahrung der Vertraulichkeit: Betonen Sie gegenüber allen Beteiligten, dass alle Gesprächsinhalte vertraulich zu behandeln sind.

Strukturierung der Gesprächsphasen und Einhaltung von Kommunikationsregeln

- Optimale Positionierung im Raum: Platzieren Sie die Sprachmittler:in so, dass alle Parteien gut kommunizieren, d. h. auch nonverbale Signale wahrnehmen können, z.B. in einem „Dreiecks-Setup“.
- Vorstellungsrunde: Beginnen Sie die Gespräche mit einer Vorstellungsrunde, bei der alle Teilnehmende ihre Rollen und Funktionen klar darlegen, um Transparenz zu schaffen.

- Kommunikationsregeln etablieren: Legen Sie klare Regeln für Wortmeldungen im Gespräch fest. Insbesondere bei digitalen Treffen gilt es auch auf technische Aspekte hinzuweisen, z. B. wie Mikrofone bei Bedarf ein- und ausgeschaltet werden.
- Bei digitalen Gesprächen: Nutzen Sie visuelle Hinweise (Handzeichen, virtuelle Tools), um im digitalen Raum Kommunikationsabläufe zu erleichtern.
- Kommunikationsregeln für die Verdolmetschung festlegen: Etablieren Sie klare Kommunikationsregeln, wie das Abwechseln beim Sprechen erfolgen und wie Pausen für Sprachmittlung genutzt werden sollen, um eine präzise Übermittlung der Inhalte zu gewährleisten.

Kontinuität und Vertrauensbildung

- Kontinuität im Sprachmittler:innen-Einsatz fördern: Streben Sie an, dieselbe Sprachmittler:in für Folgegespräche einzusetzen, um eine stabile und vertrauensvolle Beziehung aufzubauen und die Wiederholung von (potenziell traumatisierenden) Erzählungen zu vermeiden.

Technische Ausstattung und digitale Rahmenbedingungen

- Funktionsfähige technische Infrastruktur: Stellen Sie sicher, dass bei Ferndolmetscheinsätzen gute technische Hilfsmittel, wie z. B. hochwertige Mikrofone und Kameras, und stabile Internetverbindungen vorhanden sind, um die Qualität der Ferndolmetschung sicherzustellen.
- Digitale Kompetenzen stärken: Unterstützen Sie die Klient:innen aktiv bei der Nutzung der digitalen Infrastruktur und bieten Sie ihnen bei Bedarf Hilfestellungen an.

Sicherer und vertrauensvoller digitaler Rahmen

- Datenschutzkonforme Plattformen nutzen: Wählen Sie sichere und datenschutzkonforme Plattformen und informieren Sie alle Beteiligten über die geltenden Datenschutzrichtlinien.
- Ungestörter Gesprächsraum: Ermöglichen Sie Klient:innen Zugang zu einem sicheren Raum für ungestörte Kommunikation.

Geeignete Einsatzbereiche für digitale Sprachmittlung

- Prüfen Sie ob der Anlass für den Einsatz von digitaler Sprachmittlung geeignet ist: Für die Fortführung von Kontakten zu Klient:innen, in denen sachlich-inhaltliche Information weitergegeben werden sollen, sind digitale Formate (falls eine adäquate technische Infrastruktur vorhanden ist) geeignet. Wohingegen bei Erstkontakten oder bei komplexen bzw. sensiblen Themen oder Diagnosen Vor-Ort-Termine gemacht werden sollten.

- Bei Themen wie Gewalterfahrungen, Missbrauch oder Fluchterlebnissen benötigen Klient:innen besonders sensiblen und empathischen Umgang. Die digitale Sprachmittlung kann sich hier unzureichend/unpassend

erweisen, da die Sprachmittler:in möglicherweise Schwierigkeiten haben könnte, die Nuancen auf emotionaler Ebene voll zu erfassen und angemessen zu weiterzugeben.

- Standards und Qualitätssicherung: Arbeiten Sie nach festgelegten Standards und nutzen Sie Feedback, um

die Qualität Ihrer Sprachmittlungsleistungen kontinuierlich zu verbessern.

5.2 Handlungsempfehlungen für Sprachmittler:innen

Effektive Planung und Vorbereitung

- Flexibilität und Klarheit: Bereiten Sie sich auf Ihre Einsätze vor und seien Sie bereit, sich flexibel an unterschiedliche Gesprächsanforderungen anzupassen. Klären Sie vorab, welche Dialekte und Sprachvarianten eventuell benötigt werden.
- Möglichkeit des Wechsels: Seien Sie offen dafür, bei Verständigungsschwierigkeiten (z.B. Dialektbarrieren) ggf. durch eine Kolleg:in ersetzt zu werden, um die bestmögliche Verständigung zu gewährleisten.
- Berücksichtigung von Präferenzen der Klient:innen, um ein Gefühl der Sicherheit zu fördern: Respektieren Sie die Wünsche der Klient:innen hinsichtlich der Geschlechtszugehörigkeit oder anderer kultureller Merkmale der dolmetschenden Person.

Vor- und Nachbereitung der Gespräche

- Strukturierte Vorbereitung: Besprechen Sie vorab mit den Fachkräften den Gesprächskontext, eventuelle Besonderheiten und die Erwartungen an Ihre Rolle.
- Nachbesprechungen nutzen: Nehmen Sie regelmäßig an Feedbackgesprächen teil, um die Qualität Ihrer Sprachmittlung zu verbessern und über Herausforderungen zu reflektieren.
- Dokumentation und Anpassung: Erstellen Sie Protokolle über problematische oder für Sie suboptimale Sprachmittlungssituationen; analysieren Sie die dortige Konsultation und optimieren Sie so zukünftige Einsätze.

Rollen und Verantwortlichkeiten wahren

- Neutrale Rolle beibehalten: Konzentrieren Sie sich auf die Verdolmetschung und vermeiden Sie Ratschläge oder eigene Meinungen. Verstehen Sie Ihre Rolle als neutrale Vermittler:in.
- Objektivität und Unvoreingenommenheit: Seien Sie sich Ihrer Verantwortung bewusst, eine objektive und unvoreingenommene Kommunikation zu gewährleisten.
- Einhaltung der Vertraulichkeit: Bewahren Sie striktes Stillschweigen über die Gesprächsinhalte und schützen Sie die Anonymität der Klient:in.

Kommunikationsstrukturen beachten

- Kommunikationsregeln einhalten: Halten Sie sich an festgelegte Kommunikationsregeln, wie das Abwechseln beim Sprechen und die Verdolmetschung in den jeweiligen Gesprächspausen.
- Nonverbale Kommunikation: Nutzen Sie bewusst nonverbale Signale wie Blickkontakt und eine zugewandte Körperhaltung, um die Verständigung und das Vertrauen zu fördern.

Emotionale Abgrenzung und Selbstreflexion

- Professionelle Distanz wahren: Bleiben Sie emotional distanziert, besonders in belastenden Gesprächen, um sich und die Klient:in zu schützen.
- Umgang mit kultureller Nähe: Vermeiden Sie, sich persönlich in die Beratung einzubringen, selbst wenn eine kulturelle Nähe besteht.
- Regelmäßige Selbstreflexion: Reflektieren Sie Ihre eigenen Einstellungen und kulturellen Prägungen, um eine unvoreingenommene Sprachmittlung zu ermöglichen.

Spezifische Anforderungen an die digitale Sprachmittlung

- Technische Vorbereitung: Stellen Sie sicher, dass Sie über eine stabile Internetverbindung und geeignete technische Ausstattung verfügen, um digitale Sprachmittlung zuverlässig durchzuführen.
- Unterstützung von Klient:innen: Helfen Sie, in Absprache mit den Fachkräften, Klient:innen mit technischen Anweisungen und beantworten Sie Fragen zur Handhabung der digitalen Plattform.
- Alternative Kommunikationsmöglichkeiten: Bleiben Sie flexibel, wenn Klient:innen Schwierigkeiten mit digitalen Tools haben, und bieten Sie alternative Zugangswege wie telefonische Sprachmittlung an.

Fachliche Weiterbildung und Qualitätssicherung

- Fortbildungen nutzen: Nehmen Sie regelmäßig an Weiterbildungen teil, um Ihre Kompetenzen in der Sprachmittlung, in sensiblen Einsatzfeldern und neuen technologischen Entwicklungen zu erweitern.

5.3 Handlungsempfehlungen für Institutionen, die Sprachmittler:innen vermitteln

- Schulungen zur emotionalen Abgrenzung: Bieten Sie Schulungen und Supervision an, um Sprachmittler:in dabei zu unterstützen, ihre eigene emotionale Betroffenheit in belastenden Situationen zu regulieren.
- Umgang mit kultureller Nähe und Rollenkonflikten: Erarbeiten Sie klare Richtlinien, die die professionelle Distanz fördern und die Sprachmittler:in darin unterstützen, ihre Rolle auch bei kultureller Nähe zur Klientel beizubehalten.

- Entwickeln Sie verbindliche Qualitätsstandards für die (digitale) Sprachmittlung und schulen Sie alle Mitarbeiter:innen dementsprechend.
- Bieten Sie regelmäßige Weiterbildungen für Sprachmittler:innen an, um ihre Kompetenz in sensiblen Themenbereichen zu erweitern.
- Fördern Sie die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiter:innen, um sie über wichtige Entwicklungen im Rechtssystem und den gesellschaftlichen Weiterentwicklungen auf dem Laufenden zu halten.

Literaturverzeichnis

Ahamer, V., 2012: Unsichtbare Spracharbeit. Jugendliche Migranten als Laiendolmetscher. Integration durch »Community Interpreting«. Bielefeld: transcript.

Angelelli, C.V., 2010: A Glimpse into the Socialization of Bilingual Youngsters as Interpreters: The Case of Latino Bilinguals Brokering Communication for their Families and Immediate Communities. Monografías de Traducción e Interpretación (MonTI) 2010: 81–96.

Antonini, R., 2011: Natural Translator and Interpreter. S. 102–104 in: Y. Gambier & L. van Doorslaer (Hrsg.), Handbook of Translation Studies. Amsterdam: Benjamins.

Bancroft, M.A., 2015: Community Interpreting. A Profession Rooted in Social Justice. S. 217–235 in: H. Mikkelsen & R. Jourdenais (Hrsg.), The Routledge Handbook of Interpreting. London, New York: Routledge.

BDÜ, 2015: Positionspapier des BDÜ zu den Dolmetscherpools der Städte und Gemeinden. Berlin.

Blackledge, A. & A. Creese, 2017: Language and Superdiversity: An Interdisciplinary Perspective. Tilburg Papers in Culture Studies. Paper: 187.

Braun, S., 2015: Remote Interpreting. S. 346–348 in: F. Pöchhacker, N. Grbić, P. Mead & R. Setton (Hrsg.), Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies. London: Routledge.

Buzungu, H.F., 2023: Language Discordant Social Work in a Multilingual World. The Space Between. London, New York, NY: Routledge.

Caponio, T., P. Scholten & R. Zapata-Barrero, 2019: The Routledge Handbook of the Governance of Migration and Diversity in Cities. Boca Raton, FL: Routledge.

Cebulla, M., 2015: Sprachmittlung und Datenschutz. Baden-Baden: Nomos.

Dam, H.V., 2010: Consecutive Interpreting. S. 75–79 in: Y. Gambier & L. van Doorslaer (Hrsg.), Handbook of Translation Studies. Amsterdam: Benjamins.

Dhawan, S., 2019: Zusammenarbeit mit Sprachmittler*innen in der psychosozialen Beratung: Handlungsempfehlungen und Standards. Eine Literaturrecherche. Frankfurt/Main. URL: https://www.profamilia.de/fileadmin/profamilia/suv/Zusammenarbeit_mit_Sprachmittlern.pdf (zuletzt geprüft am 20.10.2023).

Dresing, T. & T. Pehl, 2017: Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende. Marburg: Dr. Dresing und Pehl GmbH. URL: www.audiotranskription.de/praxisbuch (zuletzt geprüft am 19.06.2025).

Eicke, M., 2010: Interkulturelles Dolmetschen als Berufsprofil: Warum braucht es qualifizierte DolmetscherInnen und interkulturelle VermittlerInnen? S. 168–175 in: J. Dahinden & A. Bilschoff (Hrsg.), Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten – Integration der Diversität? Zürich: Seismo.

Esser, H., 2001: Integration und ethnische Schichtung. Arbeitspapiere - Mannheimer Zentrum für Europäische Sozialforschung. Nr. 40, 2001.

Ette, A., S. Straub, M. Weinmann & N.F. Schneider, 2021: Kulturelle Vielfalt der Verwaltung. Repräsentation, Wahrnehmung und Konsequenzen von Diversität. Leverkusen: Barbara Budrich.

Garber, N., 2000: Community Interpretation: A Personal View. S. 9–20 in: R.P. Roberts, S.E. Carr, D. Abraham & A. Dufoor (Hrsg.), The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected Papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.

Gavioli, L., 2015: Turn-Taking. S. 428–430 in: F. Pöchhacker, N. Grbić, P. Mead & R. Setton (Hrsg.), Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies. London: Routledge.

Goffman, E., 2003: Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag. München, Zürich: Piper.

Goffman, E., 2005: Rede-Weisen. Formen der Kommunikation in sozialen Situationen. Konstanz: UVK.

Grbić, N., 2015: Settings. S. 370–371 in: F. Pöchhacker, N. Grbić, P. Mead & R. Setton (Hrsg.), Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies. London: Routledge.

Hale, S.B., 2007: Community Interpreting. London: Palgrave Macmillan UK.

Hale, S.B., 2015: Community Interpreting. S. 65–69 in: F. Pöchhacker, N. Grbić, P. Mead & R. Setton (Hrsg.), Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies. London: Routledge.

Harris, B. & B. Sherwood, 1978: Translation as an Innate Skill in: D. Gerver & H.W. Sinaiko (Hrsg.), Language Interpretation and Communication. New York: Plenum Press.

Haug, S., 2008: Sprachliche Integration von Migranten in Deutschland. Teilbericht 2 aus der Reihe „Integrationsreport“ (zugleich Working Paper Nr. 14/2008 des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge (BAMF)). Nürnberg: BAMF.

Havelka, I., 2018: Videodolmetschen im Gesundheitswesen. Dolmetschwissenschaftliche Untersuchung eines österreichischen Pilotprojektes. Berlin: Frank & Timme.

Hertog, E., 2010: Community Interpreting. S. 49–54 in: Y. Gambier & L. van Doorslaer (Hrsg.), Handbook of Translation Studies. Amsterdam: Benjamins.

Hunn, K., 2005: „Nächstes Jahr kehren wir zurück ...“. Die Geschichte der türkischen „Gastarbeiter“ in der Bundesrepublik. Zugl.: Freiburg, Univ., Diss., 2004. Göttingen: Wallstein.

Hymes, D. H., 1974: Foundations in Sociolinguistics. An Ethnographic Approach. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Iannone, E., 2021: Dolmetschen im Gemeinwesen. Rahmenbedingungen und Praxis in Deutschland. S. 223–247 in: S. Pöllabauer & M. Kadrić (Hrsg.), Entwicklungslinien des Dolmetschens im soziokulturellen Kontext. Translationskultur(en) im DACH-Raum. Tübingen: Narr Francke Attempto.

Janssen, H. & K. Ohletz, 2018: Die Umsetzung des Menschenrechts auf wirksame Beschwerde für Geflüchtete (in Gemeinschaftsunterkünften). S. 317–329 in: N. Prasad (Hrsg.), Soziale Arbeit mit Geflüchteten. Rassismuskritisch, professionell, menschenrechtsorientiert. Opladen, Toronto: Verlag Barbara Budrich (UTB Soziale Arbeit, Bd. 4851).

Knapp, K. & A. Knapp-Potthoff, 1985: Sprachmittlertätigkeit in interkultureller Kommunikation. S. 450–463 in: J. Rehbein (Hrsg.), Interkulturelle Kommunikation. Tübingen: Narr.

Knipper, M. & Bilgin, Y., 2009: Migration und Gesundheit. Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Sankt Augustin/Berlin. URL: https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=4a662078-1cdb-347a-9f80-d2169890d2d&groupld=252038 (zuletzt geprüft am 20.06.2025).

Kuckartz, U., 2016: Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Liebau, E. & A. Romiti, 2014: Bildungsbiografien von Zugewanderten nach Deutschland. Migranten investieren in Sprache und Bildung. IAB-Kurzbericht Nr. 21.2/2014, Institut für Arbeitsmarkt- und Bildungsforschung (IAB), Nürnberg.

Lofland, J., D.A. Snow, L. Anderson & L.H. Lofland, 2006: Analyzing Social Settings. A Guide to Qualitative Observation and Analysis: Wadsworth Publishing.

Marics, A., 2008: „Miš fa:him walla e:“? Ein diskursanalytischer Beitrag zum Laiendolmetschen. S. 93–130 in: N. Grbić & S. Pöllabauer (Hrsg.): Kommundolmetschen/Community Interpreting: Probleme – Perspektiven – Potenziale. Berlin: Frank & Timme Verlag.

Martínez-Gómez, A., 2015: „Non-Professional Interpreters“. S. 417–431 in: H. Mikkelsen & R. Jourdenais (Hrsg.), The Routledge Handbook of Interpreting. London, New York: Routledge.

Mayring, P. & T. Fenzl, 2019: Qualitative Inhaltsanalyse. S. 633–648 in: N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), Handbuch Methoden der

empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.

Mayring, P., 2000: Qualitative Inhaltsanalyse. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research 1: 20. URL: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1089> (zuletzt geprüft am 03.06.2015).

Mayring, P., 2016: Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken. Weinheim: Beltz.

Moser-Mercer, B., 2011: Remote Interpreting. S. 131–134 in: Y. Gambier & L. van Doorslaer (Hrsg.), Handbook of Translation Studies. Amsterdam: Benjamins.

Mouzourakis, P., 2006: Remote interpreting. Interpreting. International Journal of Research and Practice in Interpreting 8: 45–66.

Obermayer, C., 2008: Von Alphetieren und schwarzen Schafen. Typologisierungsversuche im Dolmetschbereich. S. 31–63 in: N. Grbić & S. Pöllabauer (Hrsg.): Kommundolmetschen/Community Interpreting: Probleme – Perspektiven – Potenziale. Berlin: Frank & Timme Verlag.

Ortner, M., 2023: Sprach- und Kulturmittlerin, Sprach- und Kulturmittler. In: socialnet Lexikon. Bonn: socialnet, URL: <https://www.socialnet.de/lexikon/Sprach-und-Kulturmittlerin-Sprach-und-Kulturmittler> (zuletzt geprüft am 26.04.2025).

Parsons, T., 1951: The Social System. Glencoe IL: Free Press.

Parsons, T., 1966: The Concept of Society: The Components and their Interrelations. S. 5–29 in: T. Parsons (Hrsg.), Societies: Evolutionary and Comparative Perspectives, Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Plafky, C.S., 2018: Familien mit Fluchterfahrung im Kontext Sozialer Arbeit. S. 539–550 in: B. Blank, S. Gögercin, K.E. Sauer & B. Schramkowski (Hrsg.), Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Wiesbaden: Springer VS.

Pöchhacker, F., 1999: 'Getting Organized': The Evolution of Community Interpreting. Interpreting 4: 125–140.

Pöchhacker, F., 2015: Interpreting. S. 198–200 in: F. Pöchhacker, N. Grbić, P. Mead & R. Setton (Hrsg.), Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies. London: Routledge.

Pöchhacker, F., 2015b: Modes. S. 268–269 in: F. Pöchhacker, N. Grbić, P. Mead & R. Setton (Hrsg.), Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies. London: Routledge.

Pöllabauer, S., 2000: Nema problema, alles paletti ...? Community Interpreting aus der Sicht von NGOs – einige Überlegungen zum Thema Community Interpreting. TextconText: Translation, Theorie, Didaktik, Praxis, 14(NF4), S. 181–210.

Pöllabauer, S., 2015: Role. S. 355–360 in: F. Pöchhacker, N. Grbić, P. Mead & R. Setton (Hrsg.), Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies. London: Routledge.

Pöllabauer, S., 2021: Einleitung: Berufssoziologische Dimensionen einer Translationskultur. S. 9–27 in: S. Pöllabauer & M. Kadrić (Hrsg.), Entwicklungslinien des Dolmetschens im soziokulturellen Kontext. Translationskultur(en) im DACH-Raum. Tübingen: Narr Francke Attempto.

Przyborski, A. & M. Wohlrab-Sahr, 2014: Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. München: Oldenbourg.

Ritchie, J., L. Spencer & W. O'Connor, 2014: Carrying out Qualitative Analysis. S. 219–262 in: J. Ritchie & J. Lewis (Hrsg.), Qualitative Research Practice. A Guide for Social Science Students and Researchers. London: Sage.

Rogers, C.R., 2012 [1983]: Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie. Frankfurt/Main: Fischer Taschenbuch.

Röhner, J. & A. Schütz, 2012: Psychologie der Kommunikation. Wiesbaden: Springer.

Roy, C.B., 1993: The Problem with Definitions, Descriptions and the Role Metaphors of Interpreters. Journal of Interpretation: 127–154.

Scheible, J. A., 2018: Alphabetisierung und Deutscherwerb von Geflüchteten: Deutschkenntnisse und Förderbedarfe von Erst- und Zweitschriftlernenden in Integrationskursen. (BAMF-Kurzanalyse, 1-2018). Nürnberg: Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) Forschungszentrum Migration, Integration und Asyl (FZ).

Skrandies, P., 2020: Sprachliche Vielfalt im urbanen Raum. S. 359–364 in: I. Gogolin, A. Hansen, S. McMonagle & D. Rauch (Hrsg.), Handbuch Mehrsprachigkeit und Bildung. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.

Snell-Hornby, M. (Hrsg.), 1998: Handbuch Translation. Tübingen: Stauffenburg-Verlag.

Thomas, S., M. Sauer & I. Zalewski, 2018: Unbegleitete minderjährige Geflüchtete. Ihre Lebenssituationen und Perspektiven in Deutschland. Bielefeld: transcript Verlag.

Vertovec, S. (2007). Super-diversity and its implications. Ethnic and Racial Studies, 29(6), 1024-54.

Yakushova, Y., 2020: Sprachmittlung in der Migrations- und Flüchtlingsberatung. Eine Arbeitshilfe für Fachkräfte der Migrationssozialarbeit. Berlin: Der Paritätische Gesamtverband. URL: https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/doc/broschuere_MBE_sprachmittler_2020_web.pdf (zuletzt geprüft am 14.07.2025).

Wächter, M. & T. Vanheiden, 2015: Sprachmittlung im Gesundheitswesen. Erhebung und einheitliche Beschreibung von Modellen der Sprachmittlung im Gesundheitswesen. Berlin: Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration. URL: https://www.bikup.de/wp-content/uploads/2016/07/Studie_Sprachmittlung-im-Gesundheitswesen.pdf (zuletzt geprüft am 14.07.2025).

Wadensjö, C., 1998: Interpreting as Interaction. New York, NY: Taylor & Francis.

Wadensjö, C., 2001: Interpreting in Crisis: The Interpreter's Position in Therapeutic Encounters. S. 71–85 in: I. Mason (Hrsg.), Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting. Manchester: St. Jerome Publishing.

Watzlawick, P., J.B. Bavelas & D.D. Jackson, 1969: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Huber.

Witzel, A. & H. Reiter, 2012: The Problem-Centred Interview: Principles and Practice. Los Angeles: Sage.

Witzel, A. & H. Reiter, 2022: Das problemzentrierte Interview - eine praxisorientierte Einführung. Weinheim: Beltz Juventa.

Witzel, A., 2000: Das problemzentrierte Interview. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research 1. URL: <https://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132> (zuletzt geprüft am 20.06.2025).

Widulle, W., 2012: Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen, 2. durchgesehene Auflage. Wiesbaden: VS Verlag / Springer.

Bremer Schriften zur Sozialen Arbeit

Herausgeberin

Prof. Dr. Annette Harth
Hochschule Bremen
Neustadtswall 30
D-28199 Bremen

Band 5

Aybek, Can M. / Kart, Mehmet 2025: Sprachmittlung im Sozialwesen: Risiken und Good-Practice-Ansätze. Bremer Schriften zur Sozialen Arbeit

ISBN 978-3-00-085746-1

Copyright 2025:

Bremer Schriftenreihe zur Sozialen Arbeit

Fakultät Gesellschaftswissenschaften, Hochschule Bremen (HSB), Neustadtswall 30, 28199 Bremen

→ hs-bremen.de/fk3

Hochschule Bremen
City University of Applied Sciences



Hochschule Bremen
City University of Applied Sciences



✕ KONTAKT

Hochschule Bremen
Neustadtswall 30,
28199 Bremen

Tel.: 0421-5905-0
info@hs-bremen.de